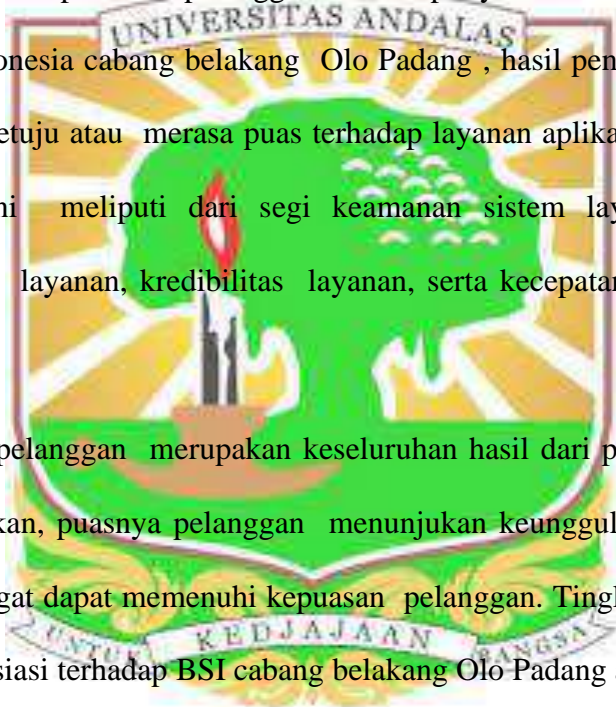


BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia cabang belakang Olo Padang, hasil penelitian menyatakan pelanggan setuju atau merasa puas terhadap layanan aplikasi yang diberikan. layanan ini meliputi dari segi keamanan sistem layanan, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas layanan, serta kecepatan aplikasi layanan BSI *mobile*.
2. Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan hasil dari pemakaian layanan yang diberikan, puasnya pelanggan menunjukkan keunggulan produk layanan tersebut sangat dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan inilah bentuk apresiasi terhadap BSI cabang belakang Olo Padang agar dapat semakin meningkatkan dan mempertahankan layanan yang diberikan.
3. Dengan menggunakan aplikasi BSI *mobile* ini juga berdampak positif bagi nasabah yaitu BSI *mobile* dapat membantu nasabah melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus ke gerai ATM, memberikan keamanan data transaksi, kemudahan menggunakan aplikasi, kecepatan transaksi yang diberikan menghemat waktu transaksi bagi pelanggan.



5.2 Saran

Dengan adanya penelitian ini maka penulis memberikan saran yang dapat diharapkan kedepannya yaitu sebagai berikut :

1. Kedepannya lebih mengoptimalkan kemudahan menggunakan BSI *mobile* dan menjamin keamanan transaksi dengan maraknya penipuan atas *mobile banking* maka dari hal tersebut BSI *mobile* lebih mengkedepankan keamanan akan transaksi serta data nasabah.
2. Mengembangkan sistem BSI *mobile* yang beragam agar mudah digunakan oleh banyak kalangan, karena kebanyakan orang tua masih sedikit menggunakan BSI *mobile* untuk melakukan transaksi.

