

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan Faktor - Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Dan *Mobile Banking* (Ollin) Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing maka kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor Status Berapa lama menjadi nasabah di Bank Nagari Rata-rata Informan Responden Nasabah Bank Nagari Cabang Belimbing adalah responden tertinggi berada pada 1 s/d 3 tahun dengan frekuensi responden sebanyak 14 responden dan persentase 43,8 %, Faktor Status nasabah di Bank Nagari di Bank mandiri Rata-rata Informan Responden Nasabah Bank Nagari Cabang Belimbing adalah responden terbanyak berada pada klasifikasi lainnya dengan frekuensi responden sebanyak 11 responden
2. Faktor informasi Klarifikasi 3 produk Rata-rata Informan Responden Nasabah Bank Nagari Cabang Belimbing nasabah pada saat ini banyak yang menggunakan layanan *internet banking* dan *mobile banking* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan pun. Dan transfer juga masi menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh nasabah dalam mengirim uang kepada pihak satu ke pihak yang lainnya.
3. Dari klasifikasi 7 P dapat dikelompok yaitu sebagai berikut :

- a. *Product* (Produk) yaitu Fitur Mobile Yang Lengkap frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 23 responden dengan persentase 71,9 %, ATM Yang Selalu Aktif frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 22 responden dengan persentase 68.8 %. Dan Menyediakan fasilitas kartu debit yang terafiliasi dengan visa, mastercard, JCB frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 9 responden dengan persentase 28.18 %
- b. *Price* (harga) yaitu Biaya Transaksi Murah (Antar Bank, Merchant) frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 20 responden dengan persentase 62.5 % dan Biaya Administrasi Rendah frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 15 responden dengan persentase 46.9 %
- c. *Place* (Tempat) Yaitu Jaringan Kantor Bank frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 2 responden dengan persentase 1 %
- d. *Promotion* (Promosi) yaitu Promosi frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 4 responden dengan persentase 12.5 %
- e. *People* (Orang) yaitu Pelayanan Karyawan frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 10 responden dengan persentase 7 %. Dan Profesionalisme Bank frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 7 responden dengan persentase 4 %
- f. *Process* (Proses) yaitu Jaringan ATM Bank yang luas frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 10 responden dengan

persentase 31.3 %, Proses layanan Dengan Cepat frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 9 responden dengan persentase 28.1 %, Kelengkapan Informasi frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 7 responden dengan persentase 21.9 %, Keakuratan Informasi frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 7 responden dengan persentase 21.9 %, Reputasi Bank frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 2 responden dengan persentase 6.3 %. Dan Kredibilitas Bank frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 1 responden dengan persentase 3.1 %

g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik) yaitu Kondisi Fisik Kantor Bank frekuensi Responden yang menjawab yaitu sebanyak 3 responden dengan persentase 9.4 %.

5. Pada kelebihan Tabungan Bank Nagari, frekuensi responden tertinggi terdapat di pernyataan Data terhubung dengan aplikasi *Mobile Banking* untuk berbagai transaksi dengan frekuensi 22 dan persentase 68,8 %. Sedangkan frekuensi terendah yaitu pada pernyataan Menyediakan undian berhadiah dengan frekuensi 2 dan persentase 6.3 %.
6. Pada kekurangan Tabungan Bank Nagari, frekuensi responden tertinggi terdapat di pernyataan ATM Sering mengalami gangguan jaringan untuk berbagai transaksi dengan frekuensi 18 dan persentase 56.3 %. Sedangkan frekuensi terendah yaitu pada pernyataan Tingkat Bunga Rendah, Biaya Bulanan yang lebih tinggi, Layanan Frontliner kurang ramah dan Layanan

Frontliner yang lambat dengan frekuensi 0 dan persentase 0 %.

7. Pada Alasan menggunakan Ollin Bank Nagari, frekuensi responden tertinggi terdapat di pernyataan Akses Menggunakan *Fingerprint* atau *face ID* dengan frekuensi 20 dan persentase 62.5 %. Sedangkan frekuensi terendah yaitu pada pernyataan Mudah mendapatkan bantuan *call-center* Ketika aplikasi bermasalah , Notifikasi (Email, WA dan SMS), Program Undian dengan frekuensi 1 dan persentase 3.1 %.
8. Pada Alasan belum menggunakan Ollin Bank Nagari, frekuensi responden tertinggi terdapat di pernyataan Tidak melihat iklan di media masa atau digital/ media sosial dengan frekuensi 14 dan persentase 58.3 %. Sedangkan frekuensi terendah yaitu pada pernyataan Tidak memiliki *smartphone* yang mendukung penggunaan aplikasi dengan frekuensi 0 dan persentase 4.2 %.

## 5.2 Saran

Terdapat sebagian saran yang bisa dibagikan berupa :

1. Diinginkan bisa membagikan tehnik yang optimal untuk memperoleh jasa ini tanpa perlu melewati sebagian tahap aktivasi. Diinginkan tiap nasabah bisa menjangkau langsung jasa sekarang ini setelah melaksanakan dibukanya rekening ketika memasukan nomor *telephone*/rekening sudah langsung terhubung yang bisa langsung dipakai.
2. supaya memelihara loyalitas nasabah, diinginkan sebagian kekurangan yang dijumpai diaplikasi ini bisa dituntaskan secara optimal, misalnya terdapatnya problem teknis serta lainnya. Hal ini bisa mendampaki minat nasabah

memakai bank tersebut, maka Bank Nagari bisa merevisi serta mengembangkan mutu jaringan supaya nasabah merasa nyaman serta aman memakai jasa ini.

3. Perlu terus melaksanakan pembaharuan secara meningkatkan sebagian fitur terbaru yang berguna misalnya guna melancarkan tiap nasabah membentuk rekening terbaru maka nasabah hanya mesti melaksanakan pembukaan rekening terbaru dari aplikasi tersebut tanpa perlu ke bank sekitar.

