

BAB V

PENUTUPAN

Bab ini merupakan penutup dari keseluruhan isi penelitian. Dalam bab ini akan disampaikan kesimpulan yang dirangkum dari hasil pembahasan sebelumnya, serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi penulis, pembaca, dan pihak-pihak terkait lainnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai data yang telah disusun oleh penulis dalam bab sebelumnya terkait Dampak Penerapan *m-banking* BYOND by BSI terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BSI KC Bukittinggi. Yang mana pengumpulan data dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi, dengan adanya *mobile banking* ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

A. Dari segi Kepuasan

1. Mayoritas nasabah menunjukkan kepuasan tinggi terhadap layanan yang diberikan, yang tercermin dari ketertarikan mereka untuk tetap menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia meskipun ada layanan dari bank lain, yang mempunyai *m-banking* dimana bisa di bilang lebih baik dari *m-banking* BYOND by BSI.
2. Kemudahan dalam mengakses *m-banking* BYOND by BSI serta tindak lanjut pasca transaksi dan memperkuat ikatan emosional dengan nasabah. Secara

keseluruhan, strategi mobile banking yang di buat Bank Syariah Indonesia sudah efektif untuk meningkatkan loyalitas nasabah, namun perlu adanya meningkatkan Kembali aplikasi *m-banking* BYOND by BSI untuk mencapai hasil yang lebih optimal dan membangun hubungan jangka Panjang yang lebih kuat dengan nasabah.

3. Penerapan *m-banking* BYOND by BSI telah meningkatkan kepuasan nasabah dalam pengoperasiannya.
4. Keamanan dan kerahasiaan data masih menjadi perhatian bagi beberapa nasabah, meskipun mayoritas merasa percaya terhadap perlindungan yang diberikan BSI.
5. Kurangnya kepuasan dari nasabah karena sering terjadi gangguan dalam layanan walaupun tingkatnya cukup rendah dan Sebagian besar nasabah tetap nyaman menggunakan aplikasi.

B. Dari segi Loyalitas

1. *M-banking* BYOND by BSI didukung oleh tingkat rekomendasi yang tinggi dari nasabah kepada keluarga, teman maupun rekan kerja.
2. Mayoritas nasabah menganggap BYOND by BSI sebagai *mobile banking* terbaik di bandingkan *mobile banking* bank lain.
3. Sebagian nasabah menunjukkan keinginan untuk tetap menggunakan BYOND by BSI di masa yang akan datang.
4. Kepercayaan terhadap aplikasi masih perlu diperkuat, terutama pada aspek transparansi dan kemudahan pengguna dalam jangka Panjang.

M-banking BYOND by BSI telah berhasil meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, namun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan juga BSI harus terus berinovasi dan meningkatkan layanan digital untuk memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah, walaupun Sebagian nasabah merasa puas, masih ada potensi perbaikan pada keamanan, kelancaran system, dan kemudahan akses fitur.

5.2 Saran

Dari hasil pengamatan yang telah penulis lakukan selama menjalani kegiatan magang di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi dan juga berdasarkan kelebihan dan kekurangan aplikasi *m-banking* BYOND by BSI maka penulis akan memberikan saran yang sekiranya dapat berguna bagi keberlangsungan Perusahaan dalam membangun kepuasan nasabah dengan cara :

1. Meningkatkan layanan *m-banking* BYOND by BSI agar hubungan dengan nasabah tetap terjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan cara meningkatkan *user experience* yang lebih baik.
2. *M-banking* BYOND by BSI harus melakukan *update* pada teknologi agar tidak memaksakan pada nasabah untuk memberikan akses data.
3. Mengoptimalkan Kembali kelancaran *m-banking* BYOND by BSI tanpa adanya *down time system* yang cukup lama.
4. Membuat layanan yang mudah di mengerti dan menjaga agar aplikasi berjalan dengan lancar tanpa ada gangguan yang membuat nasabah merasa terganggu.
5. Memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas jangkauan nasabah serta mengembangkan aplikasi agar lebih modern serta membuat program yang

menarik sehingga nasabah merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk tetap menggunakan layanan bank.

6. Perusahaan perlu terus berinovasi dalam strategi pemasaran dan membangun hubungan dengan kepuasan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas nasabah dalam jangka Panjang.

