

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah berdasarkan Dimensi *E-Servqual* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka secara keseluruhan dapat disimpulkan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah berdasarkan Dimensi *E-Servqual*:

1. *Efficiency* (efisiensi) yaitu nasabah diberikan kemudahan dan cepat dalam mengakses *BSI Mobile*.
2. *Reability* (kehandalan) yaitu nasabah bisa melakukan transaksi dimana dan kapanpun.
3. *Fulfillment* (pemuahan) yaitu nasabah lancar saat melakukan transaksi di *BSI Mobile*.
4. *Privacy* (privasi) yaitu memberikan keamanan kepada nasabah berupa pin kode, *password* dan kode sidik jari pada *BSI Mobile*.
5. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu memberikan tanggapan yang cepat apabila nasabah mengalami permasalahan pada *BSI Mobile*.
6. *Contact* (kontak) yaitu nasabah diberikan kemudahan untuk menghubungi pihak bank secara *online* lewat telepon.

Namun terdapat satu indikator Dimensi *E-Servqual* yang belum sesuai harapan nasabah dan harus menjadi perhatian pihak Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka:

1. *Compensation* (kompensasi) yaitu biaya ganti, nasabah berharap diberikan kompensasi apabila mengalami kegagalan sistem walaupun nasabah tidak pernah mengalami kegagalan sistem pada saat menggunakan BSI *Mobile*. Namun nasabah tahu bukan tanggung jawab pihak bank apabila kesalahan nasabah sendiri seperti salah transfer.

## **B. Saran-saran**

1. Untuk pihak Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka untuk bisa meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan BSI *Mobile* guna menarik minat nasabah untuk memakai layanan BSI *Mobile*. Melakukan sosialisasi kepada nasabah yang masih kurang memahami dalam menggunakan BSI *Mobile* untuk semakin paham juga agar BSI *Mobile* digunakan secara terus-menerus. Selain itu bisa memberikan nasabah kepercayaan akan layanan BSI *Mobile* yang memberikan kemudahan, kecepatan dan keamanan.
2. Berharap adanya penelitian ini mampu menjadi wawasan dan informasi tentang kualitas layanan *Mobile Banking*. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa melaksanakan penelitian terkait kepuasan nasabah pada kualitas layanan BSI *Mobile* dengan penelitian kuantitatif dan ditambah lebih banyak variabel tentang penelitian.