

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah menganalisis dan membahas hasil penelitian sebelumnya, peneliti telah mencapai beberapa kesimpulan. Oleh karena itu, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

1. *Internet banking* (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam.
2. *Mobile banking* (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam.
3. ATM (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam.
4. *Internet banking* (X1), *Mobile banking* (X2) dan ATM (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Panin di Kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, sejumlah saran yang bisa diberikan sebagai berikut :

1. Bank Panin Kota Batam sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan fasilitas-fasilitas seperti *internet banking*, *mobile banking* dan ATM yang keamanannya terjamin, cepat, memudahkan nasabah untuk bertransaksi, lokasi yang strategis dan dapat dijangkau oleh nasabah serta proses

melakukan transaksi yang tidak memakan banyak waktu sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Peneliti selanjutnya disarankan mengetahui bagaimana menggunakan karakteristik respon yang berbeda atau lokasi pengambilan sampel yang lebih luas untuk mendapatkan informasi, sehingga data yang diperoleh lebih banyak dan bermanfaat dengan perbedaan variabel penelitian yang telah dijelaskan di atas.