

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Di Kota Batam terutama industri perbankan di Kota Batam semakin baik hal ini salah satunya dibuktikan pada kepuasan nasabah bank UOB di kota Batam. permasalahan yang dihadapi industri perbankan dalam mengembangkan sistem informasi perbankan berbasis mobile (*mobile banking*) terlihat memiliki kesamaan dengan Bank yang lain di Indonesia Sistem perbankan berbasis mobile yang dikembangkan oleh bank UOB yang disebut dengan tmrw saat ini telah banyak digunakan oleh nasabah bank UOB pada penelitian ini diteliti bagaimana kualitas pelayanan dari sistem perbankan mobile buka mobile banking turun tutup terhadap kepuasan nasabah kualitas produk yang disediakan oleh bank UOB terhadap kepuasan nasabah penelitian ini telah mencapai kesimpulan maka berikut adalah beberapa poin kesimpulan yang bisa disampaikan oleh peneliti:

1. Permasalahan nasabah perbankan di semua bank hampir merata yaitu pelayanan pada sistem digital perbankan berbasis mobile (*mobile banking*) juga dirasakan oleh nasabah bank UOB. peneliti menggunakan model regresi Dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini menggunakan populasi penelitian yaitu seluruh nasabah bank UOB yang ada di kota Batam dan menggunakan sampel penelitian yang menjadi responden penelitian dengan syarat bahwa responden

yang berpartisipasi adalah responden yang menggunakan aplikasi perbankan (aplikasi mobile).

3. Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti menunjukkan adanya pengaruh variabel kualitas aplikasi *Mobile Banking* di Bank UOB terhadap kepuasan nasabah. ditemukan juga pengaruh yang positif dari kualitas produk bank yang disediakan atau dijual Bank UOB terhadap kepuasan nasabah
4. dengan menggunakan regresi berganda ditemukan juga bahwa secara simultan kualitas Layanan *Mobile Banking* dan juga kualitas yang ada pada produk bank di bank UOB memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah.
5. Hipotesis penelitian yang ada pada penelitian ini dinyatakan diterima berdasarkan Hasil pengujian atau analisis data menggunakan model regresi.

## **5.2. Saran**

Penelitian ini tidak sempurna sehingga peneliti meyakini bahwa penelitian di masa yang akan datang bisa melengkapi dan juga membuat penelitian ini lebih lengkap dengan menggunakan variabel lain yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank UOB. peneliti berharap hasil penelitian ini juga disarankan untuk lebih diperdalam dengan meningkatkan cakupan area, menambah jumlah responden menambah konstruk penelitian atau variabel penelitian untuk melihat bagaimana kepuasan nasabah bank di kota Batam terpenuhi.