

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 85,76%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 81% - 100%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile Banking berada pada kategori sangat puas.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis memberikan saran baik pihak BCA Mobile Banking maupun bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menyarankan kepada BCA Mobile Banking untuk meningkatkan sistem keamanan transaksi
2. Menyarankan kepada BCA Mobile Banking untuk informasi di setiap transaksi
3. Menyarankan kepada BCA Mobile Banking untuk meningkatkan sistem operasi, sehingga tidak mudah terjadi gangguan

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan kepuasan pengguna layanan BCA Mobile Banking untuk pengembangan mendatang masih memungkinkan untuk mengukur layanan pada BCA Mobile Banking dengan menambah metode analisis data menggunakan IPA.