

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Melalui variabel kepuasan nasabah sebagai variabel intervening, maksud dilaksanakannya penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kemudahan dan keamanan pada keputusan nasabah menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang. Adapun jumlah responden sebanyak 85 nasabah. Temuan berikut diambil dari data yang dikumpulkan dan diolah menggunakan program Smart-PLS 4.1.0.0.

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kemudahan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y), keamanan (X2) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y), kemudahan (X1) dan keamanan (X2) masing - masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Z), kepuasan nasabah (Z) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah (Y), kemudahan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dengan kepuasan nasabah (Z) sebagai variabel intervening serta keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dengan kepuasan nasabah (Z) sebagai variabel intervening.

B. Saran

Merujuk pada pembahasan diatas, peneliti memberikan saran antara lain sebagai berikut :

1. Bank Sumsel Babel hendaknya dapat lebih banyak mempromosikan layanan aplikasi *Customer On Boarding* secara lebih luas kepada masyarakat melalui media sosial. Semakin luas promosi yang dilakukan dapat membuat masyarakat mengetahui layanan aplikasi pembukaan rekening online yang dimiliki oleh Bank Sumsel Babel.
2. Bank Sumsel Babel hendaknya dapat menjaga sistem verifikasi panggilan video agar tidak terjadi gangguan ketika calon nasabah melakukan verifikasi data yang dapat mengakibatkan nasabah gagal melakukan pembukaan rekening. Adanya kegagalan tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan calon nasabah Bank Sumsel Babel dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*.

3. Bank Sumsel Babel hendaknya dapat terus menjaga sistem keamanan pada aplikasi *Customer On Boarding* agar masyarakat tetap percaya pada sistem keamanan yang dimiliki oleh bank. Hal tersebut dapat membuat nasabah semakin yakin untuk terus menggunakan layanan perbankan dari Bank Sumsel Babel.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya seperti menambahkan variabel yang lebih banyak lagi serta menambah jumlah responden agar memperoleh hasil yang lebih variatif.