

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis regresi dapat disimpulkan menunjukkan bahwa secara parsial manfaat berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan mobile banking pada generasi milenial di kota Cirebon. Hal ini menggambarkan bahwa manfaat mempunyai nilai positif sehingga memiliki arti bahwa dengan meningkatkan manfaat akan meningkatkan pada minat nasabah juga dalam menggunakan mobile banking pada generasi milenial nasabah BRI di kota Cirebon.
2. Hasil regresi menunjukkan bahwa secara parsial Manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pada masyarakat kota Cirebon yang menggunakan mobile banking. Hal ini menggambarkan bahwa manfaat mempunyai nilai positif sehingga memiliki arti bahwa dengan memiliki banyak manfaat akan meningkatkan pada kepuasan juga dalam menggunakan mobile banking pada generasi milenial nasabah BRI di kota Cirebon.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dari hasil pengujian path analisis menggunakan Sobel test,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Maka disimpulkan bahwa variabel minat mampu memediasi antara pengaruh manfaat dan kepuasan menggunakan mobile banking.

#### B. Saran

##### Variabel Manfaat

1. Nasabah mengalami kendala dalam menggunakan mobile banking sehingga terhambatnya dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk itu sarannya hendaknya memberikan cara yang lebih mudah lagi dalam mendapatkan layanan tersebut tanpa melalui beberapa aktivasi melainkan langsung ada dalam layanan smartphone saat nasabah melakukan pembukaan rekening yang mencantumkan nomor telepon, nasabah yang awam cara tersebut sangat efektif.

2. Hendaknya memberikan pelayanan yang lebih praktis lagi dengan cara telepon m-banking ketika ada problem agar tidak memerlukan usaha untuk datang langsung ketempat sehingga akan lebih mudah dan praktis
3. Untuk pihak perbankan hendaknya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah akan merasa aman dan tidak berganti ke mobile banking yang lainnya.

#### **Variabel kepuasan**

4. Pihak perbankan harusnya selalu merespon nasabah ketika ada yang komplain dan segera diatasi atau diperbaiki dan membuat pengaduan yang secara sigap misalnya bisa menghubungi nomor pihak bank
5. Mobile banking BRI bisa menjadi suatu layanan yang aman dan dipercaya sehingga nasabah akan merasa puas dan akan selalu berlangganan contohnya misalkan dalam hal pembuatan nomor Rekening pihak bank harus bisa menjadi suatu layanan yang digital atau bisa daftar melalu dirumah saja tanpa datang ketempat kemudian ketika ada permasalahan pihak bank harus segera sigap mengatasi nya.

#### **Variabel Minat Nasabah**

6. Keramahan dan efektivitas pelayanan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan konsumen akan membuat konsumen maupun nasabahnya merasa aman dan nyaman serta nasabah akan lebih berpartisipasi ikut untuk mencoba produk yang ditawarkannya
7. Hendaknya melakukan promosi secara bertahap untuk mengetahui perkembangan yang telah berlangsung dalam pelaksanaan layanan m Banking. Misalnya : Melakukan promosi setiap akhir bulan atau akhir periode disetiap outlet tertentu, Bank Rakyat Indonesia mengadakan talkshow dan mengadakan kegiatan sehubungan dengan pengadaan m-Banking di setiap outlet dan kantor BRI, Iklan dikoran dan radio mengenai m-Banking BRI, Sosialisasi kepada nasabah pada pembukaan tabungan baru.