

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1 Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel fitur dari mesin digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan.
- 2 Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kecepatan dari mesin digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan.
- 3 Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kemudahan dari mesin digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan.

5.2 Saran

- 1 Bagi perusahaan

Rekomendasi yang dapat diajukan kepada perusahaan adalah untuk terus mengembangkan fitur-fitur yang ada, meningkatkan kecepatan, dan memberikan perhatian khusus terhadap faktor kemudahan dalam pengembangan mesin digital perbankan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa tingkat kepuasan nasabah meningkat secara signifikan. Dalam rangka mencapai hal tersebut, perusahaan perlu melakukan upaya berkelanjutan

dalam meningkatkan pengalaman pengguna melalui pembaruan dan peningkatan kualitas sistem perbankan digital. Disarankan juga untuk melakukan survei atau penelitian lebih lanjut guna memahami kebutuhan dan preferensi nasabah secara lebih mendalam, sehingga perusahaan dapat mengembangkan solusi yang sesuai dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabahnya.

2 Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berharap bahwa studi ini dapat menjadi landasan bagi penelitian mendatang dengan menginkorporasi variabel-variabel tambahan yang terkait dan meningkatkan jumlah referensi guna memperluas cakupan penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.