BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lantabur *mobile banking.* Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Lantabur melalui fasilitas layanan *mobile banking* maka secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra bank BPRS Lantabur cabang Mojokerto. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Lantabur melalui fasilitas layanan *mobile banking* akan meningkatkan reputasi perusahaan.
3. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lantabur *mobile banking.* Hal ini menunjukkan bahwa transaksi bisnis antara BPRS dengan nasabah telah terjadi karena masing-masing pihak saling percaya.
4. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra bank BPRS Lantabur cabang Mojokerto. Artinya dengan adanya kepercayaan nasabah terhadap layanan Lantabur *mobile banking* juga dapat membangun citra bank yang baik dan akan lebih dikenal oleh masyarakat.

5. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa citra bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lantabur *mobile banking.* Hal ini menandakan bahwa BPRS Lantabur mampu membangun citra banknya dengan memiliki reputasi yang baik dan dikenal dengan baik oleh nasabah.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan oleh peneliti sbelumnya, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak manajamen BPRS Lantabur
   a. Diharapkan terus meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan terpercaya. Namun, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian perusahaan salah satunya dengan terus melakukan inovasi dalam pengembangan fitur *mobile banking* seperti menambahkan fitur transaksi *e-commerce* dan pembayaran PPOB sehingga dapat memberikan produk yang lebih berkualitas dan bervariatif guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna Lantabur *mobile banking* sehingga BPRS Lantabur mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dan mampu bertahan di industri keuangan nasional.
   b. Diharapkan untuk terus membangun kepercayaan nasabah karena kepercayaan merupakan pondasi dari sebuah bisnis, suatu transaksi bisnis akan terjadi apabila masing-masing pihak saling percayayaitu dengan memeperhatikan beberapa faktor diantaranya *ability*, *benevolence dan integrity.*

c. Untuk penelitian lanjutan, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperbesar jumlah sampel dan memperbanyak variabel yang digunakan sehingga hasil penelitian lanjutan dapat lebih berkembang.