

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Pembantu Juanda International Airport, maka dapat disimpulkan beberapa hal terkait kualitas pelayanan *E-Channel Mobile Banking*, antara lain sebagai berikut :

1. *Tangible* : Pada indikator *tangible*, Bank Jatim dinilai cukup bagus, didukung beberapa bukti berupa peralatan komunikasi yang memadai untuk dipergunakan sebagai sarana komunikasi antara petugas bank dan nasabah.
2. *Reliability* : Pada indikator *reliability*, Bank Jatim dinilai seimbang, Bank Jatim memberikan kepercayaan yang baik dan tidak pilih kasih. Namun dalam hal memberikan respon cepat masih harus ditingkatkan lagi mengingat Bank Jatim masih kurang cepat dalam menangani *complain* nasabah.
3. *Responsiveness* : Pada indikator *responsiveness*, Bank Jatim sudah baik sangat baik sekali, dengan menyediakan produk dan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh nasabah.
4. *Assurance* : Pada indikator *assurance*, Bank Jatim harus meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, dikarenakan Bank Jatim belum memiliki kemampuan menciptakan keyakinan terhadap seluruh nasabah pengguna *mobile banking*.
5. *Emphaty* : Pada indikator *emphaty*, Bank Jatim bank jatim sangat baik dikarenakan dapat dengan mudah dihubungi oleh para nasabahnya.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, masih terdapat beberapa kekurangan