

BAB V

PENUTUP

4.2.2 Kesimpulan

Berikut ini beberapa kesimpulan dalam penelitian ini :

1. Penggunaan Layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Papua KCP Abepura . Hal ini mendeskripsikan bahwa apabila penggunaan Layanan ATM semakin baik maka berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan nasabah.
2. Penggunaan Layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank Papua KCP Abepura . Hal ini mendeskripsikan bahwa apabila penggunaan Layanan ATM semakin baik maka berdampak pada semakin meningkatnya loyalitas nasabah.
3. Kepuasan dan loyalitas Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan ATM hal ini mendiskripsikan bahwa apabila kepuasan dan loyalitas meningkat maka penggunaan ATM pun ikut meningkat.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan dan Loyalitas nasabah ada pada Produk yang di keluarkan atau di tawarkan bank dengan begitu maka penambahan fitur-fitur dalam ATM dapat membantu meningkatkan penggunaan produk bank dan lebih meningkatnya kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap produk bank.
2. Fasilitas mesin Atm di perbanyak agar kemudahan nasabah dalam bertransaksi dapat di jangkau dengan mudah, fasilitas mesin yang kadang tidak bisa beroperasi atau sering terjadi kerusakan dan kehabisan uang juga harus di perhatikan agar tidak membuat nasabah jenuh atau jengkel itu akan membuat kepuasan dan loyalitas nasabah menurun dan produk bank akan menurun juga.
3. Menghadirkan mesin Atm di sekitaran kampus juga sangat membantu karena jumlah mahasiswa yang domina sering bertransaksi akan membantu meningkatkan penggunaan produk bank.
4. Menjaga agar nasabah tetap puas dalam menggunakan produk bank dan bisa merekomendasikan kepada orang di sekitarnya/orang lain.
5. Membuat kerja sama dengan universitas atau sekolah-sekolah agar lebih membantu dalam peningkatan produk bank dan kepuasan nasabah meningkat.