

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *SMS Banking* pada Bank Sumsel Babel cabang A. Rivai Palembang. Hasil yang di dapat jaminan, bukti fisik, empati merupakan faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *SMS Banking* dilihat dari hasil t-hitung yang cukup signifikan dan regresi linier berganda yaitu faktor jaminan sebesar 10,1%, bukti fisik 10,8%, empati sebesar 52,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *SMS Banking* dapat berpengaruh signifikan karena dapat dilakukan dimana saja, kapan saja dan biaya yang murah serta transaksi yang dilakukan sangat cepat, keamanan yang diperoleh juga sangat baik, sehingga nasabah selalu loyalitas untuk menggunakan layanan *SMS Banking* tanpa memperhatikan faktor kehandalan dan tanggapan.

#### **5.2 Saran**

Hasil penelitian masih banyak kekurangan seperti bagaimana dengan layanan *SMS Banking* dapat dikatakan baik dan masih berpengaruh terhadap perilaku nasabah, sebab kita tahu bahwa perbankan sudah mempunyai berbagai macam layanan yang canggih dan selalu berinovasi maka sebaiknya untuk penelitian selanjutnya tidak hanya melibatkan satu layanan tetapi juga membandingkan satu layanan dengan layanan yang lainnya. Sehingga hasil yang didapatkan lebih baik lagi.