

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan pada sistem pendukung keputusan pemeringkatan layanan mobile banking berdasarkan data transaksi nasabah menggunakan metode TOPSIS, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil menganalisis kondisi pemeringkatan layanan mobile banking yang sebelumnya hanya menggunakan satu kriteria, yaitu frekuensi penggunaan.
2. Penelitian ini menentukan kriteria tambahan yang relevan, antara lain jumlah pengguna, rata-rata nominal transaksi, dan rata-rata biaya transaksi, sehingga proses pemeringkatan menjadi lebih akurat dan relevan.
3. Metode TOPSIS berhasil diterapkan dalam proses pemeringkatan layanan mobile banking berbasis multi-kriteria.
4. Hasil pemeringkatan dengan metode TOPSIS dapat dibandingkan dengan pemeringkatan sederhana yang hanya menggunakan satu kriteria, sehingga terlihat perbedaan hasil yang lebih objektif.
5. Dari hasil pemeringkatan menggunakan metode TOPSIS, dapat diidentifikasi layanan mobile banking yang menjadi prioritas utama untuk dikembangkan oleh pihak bank.

B. Saran

Saran yang diajukan untuk pengembangan selanjutnya yaitu:

1. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas pada frekuensi penggunaan, jumlah pengguna, rata-rata nominal transaksi, dan biaya transaksi. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan faktor lain, seperti kepuasan nasabah dan loyalitas jangka panjang, agar hasil pemeringkatan lebih menyeluruh.
2. Penelitian ini berfokus pada analisis kuantitatif, sehingga aspek non-finansial seperti pengalaman pengguna maupun persepsi terhadap kualitas layanan belum diperhitungkan. Penelitian berikutnya diharapkan dapat memasukkan variabel kualitatif tersebut.