

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil terkait penelitian yang berjudul Pengaruh Manfaat dan Tantangan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Serang, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara manfaat dan tantangan terhadap kepuasan nasabah dilihat dari hasil dari thitung variabel manfaat (X1) adalah 4,342 dan thitung pada variabel tantangan (X2) adalah 3,174. Pengujian ini menggunakan dua arah dan tingkat signifikan 5% atau 0,05 dengan hasil ttabel sebesar 1,984723. Jadi didapatkan nilai thitung dari variabel manfaat (X1) dan tantangan (X2) > tabel 1,984723 dan nilai signifikan X1 dan X2 sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya secara parsial variabel manfaat (X1) dan tantangan (X2) mobile banking berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah BRIS KCP Serang.
2. Terdapat pengaruh secara simultan antara manfaat dan tantangan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dari hasil uji nilai Fhitung 56,523 > Ftabel 3,09. Dan diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan

bahwa ada pengaruh antara variabel manfaat dan tantangan m-banking terhadap kepuasan nasabah BRIS KCP Serang. Terdapat pengaruh yang berasal dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,538 atau 53,8% dan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kepercayaan, kualitas layanan, persepsi kemudahan dan sebagainya.

Manfaat mobile banking yang menjadi pengaruh kepuasan nasabah diantaranya adalah kemudahan menggunakan mobile banking yang dapat dilakukan kapanpun dan di manapun, kecepatan akses m-banking dan aman. Adapun tantangan atau resiko yang dihadapi nasabah saat menggunakan m-banking adalah kelemahan jaringan operator yang digunakan oleh nasabah saat menggunakan m-banking sehingga dapat menghambat saat mengaksenya, faktor lain adalah kurangnya pengetahuan nasabah tentang m-banking dan menginstal ulang aplikasi saat waktu yang tidak ditentukan, adapun keraguan nasabah tentang keamanan data pribadi nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa manfaat dan tantangan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Serang. Terdapat beberapa saran dari peneliti, yaitu:

1. Bank BRI Syariah diharapkan dapat melakukan sosialisasi terhadap masyarakat untuk bertransaksi, hal ini dikarenakan masih terdapat nasabah yang kurang mengetahui tentang aplikasi BRIS Online.
2. Diharapkan pihak bank memberikan kesadaran kepada nasabah mengenai kemudahan dan manfaat menggunakan mobile banking, sehingga terjadi pemahaman pada masyarakat akan manfaat yang diberikan pihak bank kepada nasabah yang ingin menggunakan BRIS Online.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian mengenai bank syariah dan disarankan peneliti selanjutnya untuk menambah variabel- variabel yang secara teoritis berpengaruh terhadap bank syariah. Mengingat penelitian ini variabel dan studi kasus terbatas.
4. Bagi nasabah, diharapkan menjadi nasabah yang cermat dalam memanfaatkan teknologi dengan mengetahui dan dapat memanfaatkan teknologi dengan menggunakan aplikasi BRIS online dengan mudah dan fleksibel karena m-banking memudahkan dalam transaksi kapanpun dan dimanapun dalam 24 jam.