

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang tinggal di Provinsi Banten. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan hasil pengujian yang telah dilakukan menggunakan bantuan software SPSS versi 25, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dan uji t didapatkan hasil bahwasannya variabel kualitas layanan sebagai variabel independen (X1) nilai signifikansinya sebesar 0,000, artinya nilai signifikansi kualitas layanan dalam uji t lebih kecil daripada 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti secara parsial terdapat hubungan langsung antara kualitas Layanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dan uji t didapatkan hasil bahwasannya variabel fitur produk BSI Mobile sebagai variabel independen (X2) nilai signifikansinya sebesar 0,002, artinya nilai signifikansi fitur produk BSI Mobile dalam uji t lebih kecil daripada 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima, yang berarti secara parsial terdapat

hubungan langsung antara fitur produk BSI Mobile (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur produk BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$), sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Kemudian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan (X1) dan fitur produk BSI Mobile (X2) mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) secara simultan maupun secara bersama-sama. Kemudian untuk hubungan antara kualitas layanan (X1) dan fitur produk BSI Mobile (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan melihat nilai R 0,870, maka hubungan tersebut dapat dikatakan tergolong kuat. Sementara nilai R Square adalah 0,758, hal ini berarti menunjukkan besarnya pengaruh positif kualitas layanan (X1) dan fitur produk (X2) BSI Mobile terhadap kepuasan Nasabah (Y) adalah 75,8%, sedangkan sisanya 24,2% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian ini.

B. Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile. Berdasarkan temuan penelitian ini, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk atau sering disebut dengan BSI, hendaknya untuk terus meningkatkan dalam kualitas layanannya. Sementara itu, Bank Syariah Indonesia juga untuk terus berinovasi dan meningkatkan kembali fitur-

fitur yang ada pada BSI Mobile dengan tujuan untuk meningkatkan agar pengguna dapat mengakses BSI Mobile dengan mudah dan nyaman.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel yang berbeda dengan menambah variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Seperti kemudahan transaksi, fasilitas dan lain-lain. Serta dapat juga memperluas jangkauan serta mengambil objek lain sehingga mampu mengidentifikasi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.