

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari pemaparan dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya terkait penelitian yang berjudul Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (studi kasus nasabah BSI KC Serang) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan secara parsial kemudahan ( $X_1$ ), bahwa: Pengaruh Kemudahan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah, berdasarkan dari tabel koefisien uji statistik t berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada nasabah BSI KC Serang.
2. Pengaruh Manfaat Layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah, berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada nasabah BSI KC Serang
3. Secara simultan, dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara variabel

kemudahan ( $X_1$ ), dan manfaat layanan *m-banking* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada nasabah BSI KC Serang.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan besarnya pengaruh kemudahan ( $X_1$ ) dan manfaat layanan *m-banking* ( $X_2$ ), terhadap kepuasan nasabah bank syariah memiliki pengaruh sebesar 91,5% terletak pada interval koefisien 0,81-1,00 yang berarti hubungan antar variabel sempurna.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan, penulis mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:.

### **1. Bagi Manajer Bank Syariah**

- a. Diharapkan untuk selalu memperbaharui perawatan maupun ketahanan (*maintenance*) sistem *online banking* yang digunakan baik dari segi pelayanan, sistem transaksi, tampilan, fitur, dan memperbaharui fasilitas-fasilitas lainnya agar semakin memberikan manfaat langsung, mengurangi tingkat kesulitan dari segi transaksi dan dapat mempermudah dalam melakukan transaksi menggunakan *online banking* atau *mobile banking*.

## **2. Bagi Akademisi**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya, karena topik yang diangkat masih banyak hal yang perlu dibenahi dan dilakukan kajian ulang secara mendalam. Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel-variabel lain agar penelitian ini semakin berkembang untuk dunia akademisi kedepannya.

## **3. Bagi Nasabah**

- a. Bagi nasabah yang belum menggunakan layanan *m-banking* agar memanfaatkan *m-banking* agar mempermudah transaksi dalam kegiatan seperti cek saldo, pembayaran, transfer, dan lainnya.

## **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Penelitian ini memberikan informasi ada dan tidaknya pengaruh antara kemudahan dan manfaat layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi *m-banking* BSI di wilayah Serang. Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lainnya yang mempengaruhi

kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *m-banking* BSI, misalnya keamanan, risiko, ketersediaan fitur, dan lainnya. Diharapkan dapat menemukan hasil temuaan baru yang nantinya bermanfaat. Selain itu, disarankan untuk memperluas cakupan responden, tidak hanya di daerah Serang saja serta jumlah responden yang banyak.