

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hipotesa yang ada di bab 2 penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *mobile banking* terhadap efektivitas transaksi nasabah, hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah pada tahun (2022) yang menyatakan bahwa fitur *mobile banking* yang disediakan oleh perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Kemudian untuk yang kedua yaitu variabel kinerja pelayanan pada penelitian ini menemukan bahwa tidak adanya pengaruh antara kinerja pelayanan dengan efektivitas transaksi nasabah, hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah pada tahun (2018) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh terhadap proses transaksi nasabah.

Hipotesa yang dikembangkan oleh penulis ternyata terbukti berpengaruh secara simultan antara *mobile banking* dan kinerja pelayanan terhadap efektivitas transaksi nasabah, hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Made Stevana dan I Gusti Agung pada tahun (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

## **B. Keterbatasan**

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan, disisi lain keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel untuk mengetahui pengaruh terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja, yang diantaranya adalah penerapan *mobile banking* dan kinerja pelayanan.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.
3. Objek yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan 1 objek yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja.

## **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kemungkinan besar dapat bermanfaat untuk penelitian di masa yang akan datang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan yang diberikan tidak berpengaruh pada efektivitas transaksi nasabah, sehingga diharapkan perusahaan dapat lebih memperhatikan kenyamanan nasabah yang membutuhkan pelayanan serta informasi. Selain itu, pada proses operasionalnya *mobile banking* sempat

mengalami beberapa kendala, oleh karenanya diharapkan perusahaan dapat lebih memaksimalkan sistem *digital* yang ada pada *mobile banking* demi mempertahankan loyalitas nasabah.