

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang sudah dilakukan dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data pada variabel *tangibles* terhadap kepuasan nasabah mendapat nilai T-Statistik sebesar 3,056 dan nilai P-Value sebesar 0,002. hal tersebut menunjukkan bahwa nilai T-Statistik *tangible* lebih besar dari 1,96 ($3,056 > 1,96$) dan nilai P-value 0,002 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 ($0,002 < 0,05$) sehingga signifikan. Dengan demikian, H_{a1} diterima, yakni *tangibles* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan QRIS di BJB Syariah KC. Serang.
2. Hasil analisis data pada variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah mendapat nilai T-Statistik sebesar 2,824 dan nilai P-Value sebesar 0,005. hal tersebut menunjukkan bahwa nilai T-Statistik *reliability* lebih besar dari 1,96 ($2,824 > 1,96$) dan nilai P-value 0,005 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 ($0,002 < 0,05$) sehingga signifikan. Dengan demikian, H_{a2} diterima, yakni *reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan QRIS di BJB Syariah KC. Serang.

3. Hasil analisis data pada variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah mendapat nilai T-Statistik sebesar 2,626 dan nilai P-Value sebesar 0,009. hal tersebut menunjukkan bahwa nilai T-Statistik *assurance* lebih besar dari 1,96 ($2,626 > 1,96$) dan nilai P-value 0,009 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 ($0,009 < 0,05$) sehingga signifikan. Dengan demikian, H_{a3} diterima, yakni *assurance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan QRIS di BJB Syariah KC. Serang.
4. Hasil analisis data pada variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah mendapat nilai T-Statistik sebesar 2,806 dan nilai P-Value sebesar 0,005. hal tersebut menunjukkan bahwa nilai T-Statistik *responsiveness* lebih besar dari 1,96 ($2,806 > 1,96$) dan nilai P-value 0,005 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,006 < 0,05$) sehingga signifikan. Dengan demikian, H_{a4} diterima, yakni *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan QRIS di BJB Syariah KC. Serang.
5. Hasil analisis data pada variabel *emphaty* terhadap kepuasan nasabah mendapat nilai T-Statistik sebesar 3,539 dan nilai P-Value

sebesar 0,000. hal tersebut menunjukkan bahwa nilai T-Statistik *empathy* lebih besar dari 1,96 ($3,539 > 1,96$) dan nilai P-value 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga signifikan. Dengan demikian, H_{a5} diterima, yakni *empathy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan QRIS di BJB Syariah KC. Serang.

6. Hasil analisis data pada Dimensi *ServQual* yakni *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah mendapat nilai F_{hitung} sebesar 32,346 dan F_{tabel} sebesar 2,276. hal tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F_{tabel} ($32,346 > 2,276$) Dengan demikian, H_{a6} diterima, yakni Dimensi *ServQual* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KC. Serang dalam penggunaan QRIS.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang dibuat atas hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan nasabah dalam penggunaan QRIS, maka saran yang dapat disampaikan yaitu :

1. Bagi Lembaga Pemerintah Keuangan

Dalam mengatasi tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam penggunaan QRIS di sektor perbankan, lembaga keuangan pemerintah sebaiknya mengambil peran aktif dalam memberdayakan masyarakat terkait penggunaan QRIS dengan baik dan aman. Langkah pertama adalah melibatkan masyarakat melalui edukasi yang mencakup pemahaman mendalam tentang tampilan antarmuka QRIS, kehandalan sistem, jaminan keamanan transaksi, dan keterampilan bagi bank dalam merespon keluhan masyarakat yang terjadi dalam menggunakan QRIS.

2. BJB Syariah

BJB Syariah memiliki peluang besar untuk memperbaiki dan memperkaya layanan QRIS pada *mobile masalah* berdasarkan hasil penelitian ini. Fokus utama harus diberikan pada meningkatkan *responsiveness* dalam layanan QRIS, mengingat dalam distribusi frekuensi variabel *responsiveness* hampir setengah responden memilih netral dalam menunjukkan kepuasan nya dalam penggunaan QRIS di BJB Syariah KC. Serang. Selain itu, memperbaiki tampilan utama pada *mobile masalah* dengan meletakkan ikon QRIS di tengah seperti *mobile banking* pada umumnya akan memudahkan nasabah mengenali dan mengakses QRIS dengan lebih mudah. Lebih lanjut, BJB Syariah dapat mengambil langkah-langkah strategis dengan

terlibat dalam program kemitraan dengan institusi pendidikan atau pelatihan. Hal ini bukan hanya akan meningkatkan pemahaman nasabah terkait QRIS tetapi juga dapat membantu bank memahami tren dan harapan di kalangan mahasiswa dan generasi muda.

3. Peneliti

Bagi peneliti, ada beberapa arah penelitian lanjutan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian ini. Penelitian lebih mendalam dapat dilakukan untuk memahami dampak keamanan transaksi QRIS terhadap kepuasan nasabah. Sebab, perlu diingat bahwa hasil penelitian ini kualitas pelayanan dalam penggunaan QRIS hanya mempengaruhi sebesar 52,9% terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk meneliti faktor-faktor tambahan yang dapat memberikan gambaran lebih lengkap terkait kepuasan nasabah. Faktor lain seperti sosial ekonomi, kepercayaan terhadap teknologi, aksesibilitas fisik, dan pengalaman pengguna merupakan aspek sekiranya dapat diteliti guna memahami faktor-faktor lain yang dapat memberikan dampak signifikan pada kepuasan nasabah terkait penggunaan QRIS.

4. Mahasiswa

Mahasiswa memiliki peluang emas untuk menggali lebih dalam pemahaman mereka terkait teknologi finansial, khususnya QRIS, melalui hasil penelitian ini. Mereka dapat melihat QRIS tidak hanya sebagai suatu fitur pembayaran, tetapi sebagai elemen yang membentuk kepuasan nasabah. Melihat tantangan yang dihadapi dalam implementasi QRIS di sektor perbankan, mahasiswa dapat memanfaatkan kesempatan untuk belajar lebih dalam tentang teknologi keuangan dan layanan perbankan digital.

