

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan terkait dengan penelitian ini yang berjudul Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara Parsial

- a. Pengaruh ATM (X1) terhadap kepuasan mahasiswa, berdasarkan dari tabel koefisien uji statistik (uji t) ATM tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 dalam menggunakan layanan digital bank syariah.
- b. *Mobile banking* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 dalam menggunakan layanan digital bank syariah.

- c. *Internet banking* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 dalam menggunakan layanan digital bank syariah.
- d. *SMS banking* (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 dalam menggunakan layanan digital bank syariah.

2. Secara Simultan

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen yaitu ATM (X1), *mobile banking* (X2), *internet banking* (X3), dan *SMS banking* (X4) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam menggunakan layanan digital bank syariah,

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

- a. Pihak pemerintah atau Lembaga Keuangan Syariah yang berperan sebagai lembaga yang menjalankan tugas dalam

mengembangkan layanan digital bank syariah harus lebih masif lagi dalam mensosialisasikan produk jasa keuangan syariah dengan berbagai strategi yang mudah dipahami oleh nasabah, khususnya mahasiswa. Dengan adanya edukasi dan sosialisasi secara masif akan menyadarkan nasabah khususnya mahasiswa tentang pentingnya menggunakan layanan digital bank syariah, karena saat ini masih banyak nasabah khususnya mahasiswa yang belum melek terhadap layanan digital yang telah disediakan oleh bank syariah. Dengan pahamnya nasabah atau mahasiswa akan hal tersebut, maka akan lebih mudah untuk bertransaksi sehari-hari dengan menggunakan fitur dan jasa yang telah disediakan oleh bank syariah, sehingga hal ini akan berdampak positif terhadap perkembangan perbankan syariah.

- b. Pihak pemerintah atau perbankan syariah yang berperan sebagai lembaga keuangan syariah yang menjalankan tugas dalam mengembangkan *self service technology* bank syariah agar terus menjalankan indikator *self service technology* dengan baik dan lebih optimal.

- c. Pada dasarnya pihak pemerintah atau perbankan syariah yang berperan sebagai lembaga keuangan syariah yang menjalankan tugas dalam mengoptimalkan dan mengembangkan *self service technology* bank syariah harus bergerak lebih gencar dalam mengedukasi nasabah khususnya mahasiswa tentang layanan digital bank syariah, karena tujuan utamanya adalah pemahaman mengenai produk dan jasa yang terdapat pada bank syariah. Melalui pemahaman tersebut, mahasiswa akan tertarik untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah yang telah disediakan.
- d. Pihak pemerintah atau perbankan syariah yang berperan sebagai lembaga keuangan syariah yang menjalankan tugas dalam mengoptimalkan dan mengembangkan *self service technology* bank syariah harus terus menjalankan indikator *self service technology* dengan optimal, terutama dalam memberikan kualitas layanan yang optimal kepada nasabah atau mahasiswa, sehingga mereka merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam bertransaksi.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya, karena topik yang diangkat masih banyak hal yang perlu dilakukan kajian ulang. Dan penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperluas objek penelitiannya tidak hanya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam saja agar penelitian ini semakin berkembang untuk dunia akademisi kedepannya.