

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam bab IV, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan aplikasi BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa) perbankan syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan 2019. Hasil ini dibuktikan dengan menggunakan uji t didapatkan hasil t_{hitung} yaitu sebesar 14,882 dengan t_{tabel} sebesar 2,000. Dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang Artinya bahwa H_1 diterima yaitu terdapat pengaruh yang positif antara variabel X (kualitas layanan) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) . jika kualitas layanan semakin baik maka nasabah akan merasakan puas terhadap apa yang nasabah tersebut inginkan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penelitian mencoba memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi penelitian, mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pihak akademi dan pihak pembaca.

1. Bagi aplikasi BSI mobile

Dengan adanya penelitian ini aplikasi BSI mobile lebih meningkatkan faktor kualitas layanan yang merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, maka hal ini perlu diperhatikan dengan seksama sehingga dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan tampilan fitur dalam aplikasi BSI *mobile* yang terlihat penuh dapat diringkas dan mudah digunakan.

2. Bagi akademik

Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi, bahan pertimbangan dan dapat memberikan wawasan serta manfaat bagi akademik dan pembaca penelitian ini.

3. Bagi peneliti

- a. Penelitian berikutnya diharapkan untuk menggunakan data yang lebih lengkap serta data yang akurat dengan jumlah yang lebih banyak. Penggunaan data tersebut akan menjadi lebih baik untuk melakukan penelitian
- b. penelitian berikutnya diharapkan menggunakan alat uji yang lebih lengkap dan menggunakan banyak variabel sehingga diperoleh kesimpulan yang memuaskan