

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif pada layanan di ATM terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia.
2. Terdapat pengaruh positif pada layanan di *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia.
3. Terdapat pengaruh positif pada layanan di ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia.

B. Keterbatasan Peneliti

Penelitian ini tentunya telah dilakukan dengan sebaik mungkin dan sebaik-baiknya akan tetapi tentunya masih ada keterbatasan dalam melakukan penelitian ini. Keterbatasan yang terjadi didalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hanya dilakukan survei dengan cara menyebarkan kuesioner tanpa wawancara sehingga kemungkinan kesimpulan yang diperoleh hanya berdasarkan data yang telah terkumpul.
2. Pada penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel X yaitu ATM dan *Mobile Banking* dan Y kepuasan Mahasiswa sehingga memungkinkan variabel lain dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

C. Saran

1. Diharapkan pada pihak bank untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan digital seperti *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking*, agar selalu dapat digunakan dengan sebagaimana fungsinya karena terbukti nasabah merasa cukup terbantu dalam mengatasi persoalan keuangan pada perbankan.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori yang lebih luas dan penelitian dapat dilakukan dengan jangkauan yang lebih luas karena penelitian ini hanya dilakukan pada Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten di Mahasiswa FEBI Angkatan 2020.
3. Bagi pihak Bank Syariah diharapkan mampu memberikan edukasi dan layanan yang lebih baik dan lengkap terhadap nasabah terkait penggunaan layanan *Automatic Teller Machine*, *mobile banking* agar meningkat kepuasan yang dirasakan nasabah.