

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Digital banking* secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis dengan nilai T-statistic sebesar 0.363 kurang dari level signifikansi yang ditetapkan  $>1.96$  dan nilai P-values sebesar 0.717 lebih besar dari level signifikansi yang ditetapkan sebesar  $<0.05$ . Sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternative ( $H_1$ ) ditolak.
2. Kualitas layanan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis dengan nilai T-statistic sebesar 11.172 lebih besar dari level signifikansi yang ditetapkan  $>1.96$  dan nilai P-values sebesar 0.000 lebih kecil dari level signifikansi yang ditetapkan sebesar  $<0.05$ . Sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternative ( $H_1$ ) diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dengan adanya berbagai inovasi dalam produk perbankan digital, hal itu tidak membuat adanya kepuasan nasabah tetapi kepuasan nasabah didapatkan dari kualitas layanan yang diberikan bank kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang.

## **B. Saran**

Peneliti dengan beberapa pertimbangan, menyarankan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dalam topik yang sama dibagi menjadi dua yakni saran untuk perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya:

### **1. Saran Untuk Perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan disarankan untuk tetap mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Selain itu, perlu meningkatkan lagi penerapan digital banking dan memberikan informasi kepada nasabah mengenai manfaat positif dari penggunaan digital banking BSI.

### **2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya**

Melakukan penelitian pada perusahaan yang berbeda untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan menyeluruh. Dan meneliti hubungan *digital banking* dengan variabel lain karena penelitian mengenai hubungan *digital banking* dengan kualitas layanan sudah banyak dilakukan.