

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI KCP Tangerang Balaraja 3, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah nasabah menggunakan *BSI Mobile*, dikarenakan pemahaman yang dimiliki nasabah sudah cukup memadai dalam menggunakan teknologi *digital*, sehingga dalam hal ini nasabah tidak mempedulikan faktor kemudahan yang mereka dapatkan.
2. Keamanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*, dikarenakan terjadinya kasus kebocoran data nasabah yang membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan *BSI Mobile* menjadi menurun tidak menyebabkan nasabah untuk berpindah ke layanan *mobile banking* yang lain.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah. dikarenakan nasabah menganggap bahwa layanan yang diberikan dapat memuaskan mereka, baik dari segi fitur layanan yang menarik maupun

respon pegawai yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan kendala mereka dalam menggunakan *BSI Mobile*.

4. Kemudahan penggunaan, keamanan, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah, dikarenakan keputusan nasabah muncul dari adanya kemudahan yang dapat dirasakan dalam penggunaan *BSI Mobile*, proteksi keamanan yang terdapat dalam *BSI Mobile*, dan kualitas layanan yang difasilitasi oleh perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di BSI KCP Tangerang Balaraja 3. Penulis menyarankan kepada mahasiswa atau peneliti selanjutnya untuk lebih luas lagi dalam mengembangkan tempat penelitian seperti diseluruh Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten bahkan Indonesia.
2. Penulis memberi saran kepada mahasiswa atau peneliti selanjutnya untuk mengembangkan metode lainnya seperti menggunakan wawancara dan observasi agar penelitian lebih mendalam atau menambah variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Saran yang terakhir, bagi pihak bank, dengan adanya penelitian ini diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat lebih meningkatkan kualitas

keamanan dengan cara menambah proteksi keamanan dalam aplikasi *BSI Mobile* agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan menarik kembali perhatian nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.