

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini untuk menguji pengaruh perspektif kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan fasilitas BSI *Mobile*, responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden nasabah BSI Tangerang Cimone yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui *software* SmartPLS 4.0, maka dapat disimpulkan hubungan variabel perspektif kemudahan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) mempunyai pengaruh sebesar 83,594. Nilai *T-statistics* pada hubungan konstruk ini sebesar 83,594, nilai tersebut lebih besar dari nilai *t-tabel* yaitu sebesar 1,967. Serta *P-value* sebesar 0,000. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung antara variabel perspektif kemudahan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) terbukti benar. Sehingga  $H_{a1a}$  diterima dan  $H_{o1a}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perspektif kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas BSI *Mobile* yang telah di uji dengan metode *Partial Least Square (PLS) Structural Equation Model (SEM)* sebagai alat analisis pengukurannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti memberikan saran untuk beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

### **1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti ini memberikan informasi bahwa ada atau tidaknya pengaruh antara perspektif kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile* dengan meneliti 100 responden dari nasabah BSI Tangerang Cimone. Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*. Diharapkan dapat menemukan hasil temuan baru yang mempunyai manfaat, selain itu peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperluas cakupan dalam pengambilan sampel responden tidak hanya di daerah Tangerang dan dapat meneliti dengan sampel atau jumlah responden yang lebih banyak.

### **2. Bagi Bank Syariah Indonesia**

Saran yang dapat diberikan pada hasil penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia hendaknya selalu mempertahankan aspek kemudahan, banyaknya fitur layanan yang dapat nasabah gunakan dalam penggunaan *BSI Mobile* serta selalu memberikan banyak manfaat bagi nasabah agar dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman sehingga menumbuhkan rasa kepuasan nasabah.