

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan “**Pengaruh *Tangible, Reliability, Emphaty Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Karawaci Kelapa Dua)***”. Maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Tangible* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,571 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya secara parsial, *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*.
2. Variabel *Reliability* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,926 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Artinya secara parsial, *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*.
3. Variabel *Emphaty* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,101 > 1,985$) dan $sig = 0,038 < 0,05$. Artinya secara parsial, *Emphaty*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile.

4. Variabel *Responsiveness* Tidak Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,204 < 1,985$) dan nilai $sig = 0,838 > 0,05$. Artinya secara parsial, *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile.
5. Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, Dan *Responsiveness* Dalam Layanan Mobile Banking Secara Bersamaan Memberikan Dampak Positif dengan nilai f_{hitung} sebesar 62,048 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang jauh lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa keempat variabel independen, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*, memberikan kontribusi signifikan yang besar terhadap kepuasan nasabah.

B. Keterbatasan

Keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hanya membahas 3 faktor yang berpengaruh dan 1 faktor yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna

mobile banking Bank Syariah Indonesia di BSI Karawaci Kelapa Dua yaitu variabel *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty* dan *Responsiveness*.

2. Dalam penelitian ini hanya menggunakan objek penelitian pada Bank Syariah Indonesia di Karawaci Kelapa Dua.

C. Saran

Berdasarkan penelitian ini, peneliti menyadari adanya berbagai kekurangan. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi acuan untuk pertimbangan dan penyempurnaan penelitian di masa depan yang berkaitan dengan topik serupa. Berikut adalah saran yang diajukan oleh penulis:

1. Bagi Perbankan
 - a. Menyediakan layanan terbaik dan meningkatkan kinerja para pelaku perbankan syariah guna meningkatkan kepuasan nasabah.
 - b. Mensosialisasikan perbankan syariah dengan memperkenalkan produk dan layanan melalui media masa, media elektronik, serta melalui dialog atau ceramah kepada masyarakat.
2. Bagi Akademisi
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi mengenai tingkat kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI bagi peneliti dan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topik serupa, yaitu pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Empathy*, dan

Responsiveness terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking di Bank Syariah Indonesia.

- b. Bagi peneliti yang akan datang, disarankan untuk memperluas penelitian agar dapat memperoleh informasi yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Mengingat bahwa penelitian ini hanya menggunakan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, penambahan variabel baru akan diperlukan dalam penelitian selanjutnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai isu yang diteliti.
- c. Peneliti berikutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, misalnya dengan menambahkan teori terkini, menggunakan metode yang berbeda, serta menerapkan alat uji yang berbeda dengan objek penelitian lainnya.