

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti *responsivitas* pegawai, keandalan sistem, dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan.
2. Variabel Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa semakin mudah nasabah dalam mengakses, mengoperasikan, dan melakukan transaksi melalui layanan QRIS, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Kemudahan ini menjadi faktor penting yang mendorong kenyamanan dan *loyalitas* nasabah terhadap penggunaan layanan digital BSI.
3. Variabel Keamanan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang, dengan tingkat signifikansi

0,013 < 0,05. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, baik dari sisi perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, maupun keandalan sistem, maka semakin besar pula rasa percaya dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang.

4. Secara simultan, variabel kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian besar pengaruh kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia, yang berarti bahwa hubungan antara pelayanan yang baik, kemudahan dalam penggunaan, serta keamanan yang terjamin menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, variabel kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan memperoleh nilai sebesar 70,6% terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS, sedangkan sisanya 29,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penulisan dari penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia di wilayah Kota Serang
  - a. Bank Syariah Indonesia diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan QRIS, terutama pada aspek keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Pelatihan bagi petugas layanan pelanggan tentang solusi teknis dan pemahaman produk QRIS

perlu diperkuat agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prinsip syariah.

- b. Pada variabel kemudahan diharapkan untuk terus menjaga bahkan meningkatkan kepuasan nasabah dengan BSI menyederhanakan *fitur* untuk pengguna QRIS agar lebih mudah digunakan oleh semua kalangan, termasuk nasabah yang tidak terbiasa dengan *teknologi digital*. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan nasabah akan menggunakan QRIS BSI dalam jangka Panjang.
- c. Pada variabel keamanan diharapkan untuk lebih mejamin keamanan pada saat bertransaksi menggunakan QRIS, dan perlu terus memperbarui system keamanan dan melakukan audit berkala untuk mengidentifikasi serta mengatasi potensi kebocoran data. Dan lebih memperbanyak edukasi kepada nasabah tentang praktik bertransaksi yang aman dan pentingnya kerahasiaan informasi pribadi dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap QRIS BSI.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian, misalnya dengan menambahkan faktor-faktor lain. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada wilayah lain atau dengan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam.