

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh teknologi informasi, dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diperoleh dari lapangan dan diolah menggunakan *IBM SPSS Statistics 23.0* maka peneliti menemukan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini yang memiliki pengaruh besar menurut responden adalah kemudahan dan kepercayaan pada item pertanyaan bertransaksi dengan menggunakan *internet banking* tidak perlu membutuhkan waktu yang lama, mudah, cepat dan dapat dilakukan kapan saja maka ini akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya, apabila kemudahan dan kepercayaan pada teknologi informasi menurun, maka kepuasan nasabah juga akan ikut menurun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi yang diberikan oleh bank telah baik pada tingkat kemudahan dan kepercayaan.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam hal ini yang memiliki pengaruh besar menurut responden adalah keandalan, ketanggapan dan rasa empati pada item pertanyaan yaitu pelayanan yang disampaikan oleh *customer service* mudah dipahami, cepat dan tepat serta memberikan pelayanan yang ramah hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya, apabila keandalan, ketanggapan dan rasa empati pada pelayanan *customer service* menurun, maka kepuasan nasabah juga akan ikut menurun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi yang diberikan oleh bank telah baik pada tingkat keandalan, ketanggapan dan rasa empati

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi dan pelayanan *customer service* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini yang memiliki pengaruh yang besar menurut responden adalah kesesuaian harapan, minat untuk bertransaksi dan kesediaan untuk merekomendasikan yaitu pada item pertanyaan berminat untuk datang kembali karena fasilitas memadai dan menyarakan kepada kerabat untuk menabung pada Bank Muamalat Indonesia dalam hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya, jika informasi atau pelayanan *customer service* yang diterima nasabah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka tingkat kepuasan nasabah akan ikut menurun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan pelayanan *customer service* yang diberikan oleh bank telah baik pada tingkat

kesesuaian harapan, berminat untuk bertransaksi dan kesediaan untuk merekomendasikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini.

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga

Di era digital globalisasi saat ini sumber daya insani dan digitalisasi berperan penting dalam pengembangan duni keuangan syariah. Hal yang dilakukan terkait dengan teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan teknologi informasinya melalui *internet banking* kepada nasabah.
- b. Meningkatkan pelayanan yang lebih prima dalam melayani para nasabahnya kalau perlu seorang *customer service* diberikan pelatihan pelayanan yang baik.
- c. Lebih menerapkan prinsip-prinsip syariah pada lembaga supaya sebagai lembaga keuangan syariah, Bank Muamalat Indonesia

KCP Blitar mampu memberikan manfaat bagi anggota pada dunia maupun akhirat

- d. Meningkatkan hubungan baik antara nasabah dengan petugas bank dan memberikan layanan yang semakin baik sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.
- e. Memperbaiki *layout* gedung untuk membuat nasabah semakin nyaman melakukan operasional di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, sehingga nasabah akan merasa puas dengan fasilitas, sarana dan pra sarana yang baik.

2. Bagi Pihak Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Selain itu dapat dijadikan referensi dan sumber keilmuan bagi pihak akademik khususnya di jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan mengkaji atau meneliti lebih luas lagi terkait hal-hal yang dapat mempengaruhi atau menjadikan nasabah merasakan kepuasan tersendiri. Karena masih terdapat banyak lagi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah selain teknologi informasi dan pelayanan *customer*

service. Kemudian, untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengujian dengan teknik analisis jalur (*path*).