

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner/angket kepada responden dan data kuesioner yang sudah diolah yang berhubungan dengan pengaruh ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, maka didapatkan kesimpulan seperti berikut ini:

1. *Automatic teller machine* (ATM) memiliki dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai ATM maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. ATM dinilai bisa meningkatkan kepuasan nasabah dikarenakan ATM Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan juga nasabah dapat merasakan keamanan serta kenyamanan saat melakukan transaksi.
2. *Mobile banking* memiliki dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai *mobile banking* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. *Mobile banking* dinilai bisa meningkatkan kepuasan nasabah dikarenakan *mobile banking*

pada Bank Muamalat Indonesia memberikan kecepatan, ketepatan dan keamanan nasabah pengguna *mobile banking* pada saat betransaksi.

3. Secara bersamaan atau pada saat yang sama ATM dan *mobile banking* memiliki dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hal ini membuktikan bahwasannya semakin tinggi nilai ATM dan *mobile banking* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. ATM memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran seperti berikut ini:

1. Bagi manajemen Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagai bahan pertimbangan manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dikarenakan pada hasil penelitian saya nilai Beta pada ATM lebih Besar dari pada nilai Beta *mobile banking*, ini artinya masyarakat lebih merasa puas menggunakan ATM dibandingkan memakai *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia dalam tujuan untuk mencapai kepuasan nasabah yang semakin baik.
2. Bagi Akademisi
Penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai sumber referensi dalam memperkaya kajian-kajian peneliti terkait perbankan syariah secara khusus

maupun penelitian dalam ranah ekonomi syariah yang digunakan sebagai tambahan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas atau penelitian yang akan datang. Selain itu, pihak kampus juga akan menambah lebih banyak referensi terkait dengan jurnal maupun buku-buku tentang fasilitas,

3. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, maka bagi peneliti yang mendatang diharapkan akan menambahkan objek penelitian BUS (Bank Umum Syariah) lainnya. Selanjutnya, peneliti mendatang diharapkan dapat menambah variabel penelitian yang memiliki pengaruh kuat terhadap kemajuan Bank Syariah itu sendiri.