BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh efisien, keamanan dan manfaat layanan *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil hipotesis pertama diketahui bahwa efisiensi layanan *M-Banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri. Jadi, semakin efisien layanan *M-Banking* yang diberikan Bank BRI Syariah cabang Kediri seperti kemudahan dalam mengakses, maka nasabah akan semakin puas dan memiliki tingkat percaya diri yang tinggi saat menggunakan layanan *M-Banking* BRI Syariah cabang Kediri.
2. Hasil hipotesis kedua diketahui bahwa keamanan layanan *M-Banking*memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah cabang Kediri. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan Bank BRI Syariah seperti keamanan data nasabah, aman dari *Cybercrime*, ataupun melengkapi teknologi dengan tingkat tinggi akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi terhadap nasabah karena tidak perlu khawatir tentang keamanan yang ditawarkan *M-Banking* BRI Syariah cabang Kediri.
3. Hasil hipotesis ketiga diketahui bahwa manfaat layanan *M-Banking* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah Bank BRI Syariah cabang Kediri. Hal ini memiliki peran penting untuk dijadikan tolak ukur kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *M-Banking* BRI Syariah cabang Kediri. Semakin dirasakan manfaatnya bahwa menggunakan layanan *M-Banking* mempermudah setiap pekerjaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pengguna layanan *M-Banking* BRI Syariah cabang Kediri.

4. Secara bersama-sama atau simultan dapat diketahui dari uji F bahwa efisiensi, keamanan dan manfaat layanan *M-Banking*berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah cabang Kediri. Hal ini berarti, apabila Bank BRI Syariah tetap mempertahankan atau lebih memperhatikan efisiensi, keamanan dan manfaat pada layanan *M-Banking*maka semakin tinggi juga tingkat kepuasanan nasabah Bank BRI Syaraiah cabang Kediri saat menggunakan layanan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis memeberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank BRI Syariah Cabang Kediri

   Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau sebagai sumber informasi bagi Bank BRI Syariah Cabang Kediri dalam meningkatkan efisiensi, keamanan dan manfaat dari layanan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri. Diharapkan Bank BRI Syariah Cabang Kediri dapat memperhatikan lebih jauh mengenai beberapa hal yang menjadi tolak ukur

untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *M-Banking*.

2. Bagi Akademik

   Penelitian ini dapat dijadikan referensi mengenai ilmu sumberdaya manusia khususnya keputusan nasabah untuk menabung tabungan haji yang dipengaruhi oleh promosi, religiusitas, kepercayaan dan kesadaran merek serta tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dalam bidang sumber daya manusia khususnya kepuasan nasabah dalam menggunakan layananan *M-Banking* dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah seperti variabel efisiensi, keamanan dan manfaat dari layanan *M-Banking*. Dalam hal ini hal-hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah tidak hanya dilihat dari tiga variabel yang telah disebutkan diatas, namun dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya menggunakan faktor-faktor lain atau menambah variabel lain.