

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner/angket kepada responden, serta data kuesioner yang sudah diolah yang berhubungan dengan pengaruh layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa secara parsial, variabel *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *mobile banking* akan berdampak pada kenaikan kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa secara parsial, variabel *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *internet banking* maka kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman semakin tinggi pula.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa secara parsial, variabel *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Automatic Teller Machine/ATM* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat dari ketiga variabel yakni *mobile banking*, *internet banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pengambilan kesimpulan tersebut, maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan saran dengan tujuan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait dari penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman sebagai evaluasi kerja tolak ukur pertimbangan dan pengambilan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*

dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan pada hasil penelitian saya nilai Beta pada *Automatic Teller Machine/ATM* lebih besar dari pada nilai Beta *mobile banking*, dan *internet banking* ini artinya masyarakat lebih merasa puas menggunakan ATM dibandingkan memakai *mobile banking*, dan *internet banking* PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman dalam tujuan untuk mencapai kepuasan nasabah yang semakin baik.

2. Bagi Pihak Akademis

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak akademik sebagai informasi dan 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 Selanjutnya

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti dengan tema yang sama tetapi dengan variabel yang berbeda atau variabel penelitian yang memiliki pengaruh kuat terhadap kemajuan Bank Syariah itu sendiri.