

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 Internet banking, Mobile banking dan Automatic Teller Machine terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar, maka didapatkan kesimpulan seperti berikut ini:

1. *Internet banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar. Skor *internet banking* (X1) = **2.207 > 1,984 dan 0,030 < 0, 05**

Maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat layanan *internet banking*, maka akan berdampak pada kenaikan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

2. *Mobile banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar. Skor *mobile banking* (X2) = **2,953 > 1,984 dan 0,004 < 0, 05**

Maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat layanan *mobile banking*,

maka akan berdampak pada kenaikan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

3. *Automatic teller machine* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar. Skor *automatic teller machine* (X_3) = $2,432 > 1,984$ dan $0,017 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat layanan *automatic teller machine*, maka akan berdampak pada kenaikan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.
4. Pada hipotesis keempat hasil perhitungan uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 39,981 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, Fhitung $39,981 > F_{tabel} 2,70$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_4 diterima pada hipotesa 4 yang artinya dari ketiga variabel yakni *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.

B. Saran

1. Bagi manajemen Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini peneliti menemukan kesimpulan bahwa mengenai kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh *mobile banking*, sedangkan variable lain lebih

baik ditingkatkan lagi, baik dari segi pelayanan maupun kenyamanan agar kepuasan nasabah dapat meningkat lebih tinggi

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya kajian-kajian penelitian 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 akan datang diharapkan akan menambah objek penelitian bukan hanya Bank Muamalat Indonesia tetapi juga Bank Umum Syariah lainnya. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel penelitian yang memiliki pengaruh kuat terhadap kemajuan Bank Syariah itu sendiri