

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dari data tentang penilaian responden tentang pengaruh *shared value* dan layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepercayaan nasabah studi kasus pada nasabah pengguna *mobile banking* BSI KK Tulungagung Trade Center (EKS BRISYARIAH), maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Secara parsial, variabel *shared value* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah *mobile banking* BSI KK Tulungagung Trade Center. Hal tersebut memberikan bukti bahwa dalam perannya *shared value mobile banking* mampu meningkatkan kepercayaan nasabahnya.
2. Secara parsial, variabel layanan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah *mobile banking* BSI KK Tulungagung Trade Center. Hal tersebut memberikan bukti bahwa layanan *mobile banking* BSI KK Tulungagung Trade Center masih perlu penataan ulang apalagi dalam hal kemampuan akses, agar nasabah merasa bahwa kemudahan dan kemampuan akses dalam

transaksinya selalu lancar begitu juga dengan keamanan transaksi mobile bankingnya.

3. Secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel shared value dan layanan mobile banking terhadap tingkat kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center. Hal tersebut memberikan bukti bahwa dengan adanya shared value dan layanan mobile banking mampu meningkatkan kesejahteraan nasabahnya agar dapat melakukan kegiatan transaksi dengan mudah dan aman. Nasabah juga percaya bahwa setiap transaksi yang dilakukan akan dilindungi oleh BSI KK Tulungagung Trade Center.

B. Saran

Penelitian ini masih banyak kekurangan, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi BSI KK TULungagung Trade Center selalu menjaga kepercayaan para nasabahnya agar pelayanan yang telah diberikan selama ini dapat terjaga dengan baik. BSI KK TULungagung Trade Center selalu menjaga dan meningkatkan shared value dan layanan mobile banking agar nasabah dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar ditambahkan variabel lainnya yang mempengaruhi seperti variabel kepuasan nasabah dan

kualitas layanan. Diharapkan dapat menemukan hasil temuan baru yang dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam meningkatkan shared value dan layanan mobile banking. Penelitian selanjutnya disarankan mencakup responden yang lebih luas dan metode yang berbeda