

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa secara parsial, *Internet Banking* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *Internet Banking* akan berdampak pada kenaikan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung, namun kenaikan kepuasan nasabah tidak signifikan atau pada tingkat yang rendah.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa secara parsial, variabel *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Mobile Banking* maka kepuasan nasabah 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 Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

Automatic Teller Machine/ATM maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat dari ketiga variabel yakni *Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung Sebagai bahan pertimbangan manajemen dalam meningkatkan kualitas Gerai Muamalat iB agar tujuan untuk mencapai kepuasan nasabah semakin baik. Selain itu juga dengan mengelola fasilitas bank dengan baik dapat menjadi salah satu cara untuk menarik minat nasabah dalam bekerjasama dengan pihak bank.

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 perbankan.

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.