

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan *Digital Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh antara kepercayaan dan kepuasan nasabah Bank BTN Syariah KC Cirebon

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kepercayaan dengan nilai t hitung sebesar 2,331 dengan nilai signifikansi sebesar 0,022 lebih kecil dari 0,05 ( $0,022 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,299. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan terhadap variabel kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah atau dengan kata lain  $H_a$  diterima.

2. Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *digital banking* dan kepuasan nasabah Bank BTN Syariah KC Cirebon

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan *digital banking* dengan nilai t hitung sebesar 7,514 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,649. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan *digital banking* ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah atau dengan kata lain  $H_a$  diterima.

3. Ada pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah KC Cirebon

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan *digital banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pada nasabah Bank BTN Syariah KC Cirebon. Hal ini dapat dibuktikan dengan tabel hasil uji F *Anova* yang diperoleh dari  $F_{hitung}$  sebesar 69,894 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut, maka nilai  $F_{hitung} 69,894 > F_{tabel} 3,09$  sehingga  $H_a$  diterima. Hal ini diperkuat oleh pernyataan selanjutnya yaitu tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan *digital banking* (X2) secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah (Y).

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran dari hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Mengenai pandangan nasabah atas kepercayaan dan kualitas pelayanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah KC Cirebon, dalam penelitian yang peneliti lakukan didapat faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu faktor kualitas pelayanan *digital banking*. Maka kepada manajemen Bank BTN Syariah KC Cirebon agar dapat menanggapi serius faktor tersebut untuk mendukung layanan *digital banking* secara optimal sehingga dapat menjaga nama baik perbankan syariah dan pertumbuhan bisnis *digital banking* syariah dikemudian harinya.
2. Diharapkan kepada manajemen Bank BTN Syariah KC Cirebon agar lebih memperhatikan kepercayaan nasabah dalam kesediannya untuk bergantung kepada Bank BTN Syariah dalam memberikan informasi keuangan yang diperlukan untuk betransaksi secara *online*.
3. Hendaknya Bank BTN Syariah KC Cirebon lebih memperhatikan kualitas *system availability* agar ketepatan secara teknis dan fungsional dari layanan *e-banking* Bank BTN Syariah tidak sering mengalami hambatan/hang.

4. Diharapkan Bank BTN Syariah KC Cirebon perlu meningkatkan kepuasan yang diinginkan nasabah dalam pelayanan menggunakan *digital banking* agar nasabah bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan *digital banking* Bank BTN Syariah.
5. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat melakukan penelitian terhadap variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah selain yang diteliti dalam penelitian ini. Peneliti percaya bahwa masih ada banyak variabel lainnya yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

