

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan Keamanan Pada Sistem *Mobile Masalah* ( $X_1$ ) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BJB Syariah cabang Cirebon. Hal ini dilihat dari hasil hipotesis uji t yang diperoleh yaitu sebesar  $t_{hitung} 1.137 < t_{tabel} 1.985$  maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dan nilai koefisien regresi sebesar 0,124.
2. Kualitas Layanan Kemudahan Pada Sistem *Mobile Masalah* ( $X_2$ ) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BJB Syariah cabang Cirebon. Hal ini dilihat dari hasil hipotesis uji t yang diperoleh yaitu sebesar  $t_{hitung} -0.091 < t_{tabel} 1,985$  maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dan nilai koefisien regresi sebesar -0,011.
3. Kualitas Layanan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Masalah* ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BJB Syariah cabang Cirebon. Hal ini dilihat dari hasil hipotesis uji t yang diperoleh yaitu sebesar  $t_{hitung} 6.835 > t_{tabel} 1.985$  maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan nilai koefisien regresi sebesar 0,579.
4. Layanan keamanan, kemudahan, dan kecepatan pada sistem *mobile masalah* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank BJB Syariah cabang Cirebon dengan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 16.028 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  yang dihitung pada derajat bebas penyebut (df penyebut) sebesar 95 pada taraf 0,05 yang nilainya adalah 2.70. Tampak sangat jelas bahwa nilai  $F_{hitung}$  (16.028) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (2.70). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Layanan Keamanan Pada Sistem *Mobile Maslahah* ( $X_1$ ), Layanan Kemudahan Pada Sistem *Mobile Maslahah* ( $X_2$ ), dan Layanan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Maslahah* ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Keamanan Pada Sistem *Mobile Maslahah* tetap ditingkatkan dengan cara menerapkan *pinger print dan biometric* setiap melakukan transaksi.
2. Meningkatkan daya saing antar bank sebaiknya pelayanan *mobile maslahah* dilayani secara mudah dengan menyediakan fitur-fitur yang mudah dipahami dan transaksi dengan mudah dilakukan.
3. Instansi yang terkait dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan kecepatan pada *mobile maslahah* untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dengan cara melayani dan menangani permasalahan nasabah dengan tepat waktu.
4. Instansi terkait dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan tersebut agar nasabah loyalitas atas layanan yang diberikan dengan cara memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi keinginan nasabah.