

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 Masalah* (X_1), Layanan Kemudahan Pada Sistem *Mobile Masalah* (X_2), dan Layanan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Masalah* (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 Masalah* tetap ditingkatkan dengan cara menerapkan *pinger print dan biometric* setiap melakukan transaksi.
2. Meningkatkan daya saing antar bank sebaiknya pelayanan *mobile masalah* 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 masalah* 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.