

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Merujuk pada penelitian dan pengujian data yang telah dilakukan mengenai pengaruh kemudahan, keamanan dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Desa Karangampel Kidul Kecamatan Karangampel-Indramayu ditemukan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI mobile. Hal ini ditunjukkan pada hasil uji signifikansi persial atau uji t yang menyatakan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3.629 > 1.985$ dan nilai signifikansinya $0.0 < 0.05$ atau nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05.
2. Variabel keamanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI mobile. Hal ini ditunjukkan pada hasil uji signifikansi persial atau uji t yang menyatakan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2.581 > 1.985$ dan nilai signifikansinya $0.1 < 0.05$ atau nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05.
3. Dalam variabel kualitas layanan, variabel ini memberikan pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI mobile. Hal ini ditunjukkan pada hasil uji signifikansi persial atau uji t yang menyatakan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $5.886 > 1.985$ dan nilai signifikansinya $0.0 < 0.05$ atau nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05.
4. Dalam pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan hasil uji koefisien determinasi (uji r^2), diketahui bahwa nilai R Square adalah sebesar 0.323 atau 32%. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh sebesar

32,2% dari variabel independen kemudahan (X1), keamanan (X2), dan kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini juga menunjukkan bahwa jumlah sisanya di pengaruhi oleh variabel lain

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan adanya beberapa kekurangan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut

1. Dalam Variabel Kemudahan *mobile banking* tetap dipertahankan dan ditingkatkan lebih efektif lagi dengan cara menyediakan fitur-fitur yang mudah dipahami dan transaksi dengan mudah dilakukan agar nasabah semakin puas terhadap kemudahan yang dirasakan.
2. Dalam Variabel Keamanan *mobile banking* tetap dipertahankan dan ditingkatkan lebih efektif lagi dengan cara menyediakan menerapkan *pinger print dan biometric* setiap melakukan transaksi dimana agar nasabah semakin puas dan percaya terhadap keamanan yang dirasakan.
3. Dalam Variabel Kualitas Layanan *mobile banking* tetap dipertahankan dan ditingkatkan lebih efektif lagi dengan cara melihat kondisi dilapangan tentang keinginan dan permasalahan nasabah sehingga kualitas layanan sesuai dengan apa yang diharapkan agar *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima) sesuai dengan keinginan nasabah.
4. Instansi terkait dapat mempertahankan serta meningkatkan kemudahan, keamanan dan kualitas layanan secara keseluruhan agar nasabah loyalitas atas layanan yang diberikan dengan cara memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi keinginan nasabah

Selanjutnya ada beberapa saran dari peneliti yang bisa dipertimbangkan, antara lain:

1. Saran untuk Peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti yang berikutnya mengenai bahasan tentang pengaruh kemudahan, keamanan dan kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah di Karangampel. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak dan menambahkan variabel-variabel yang belum diteliti pada penelitian ini.

2. Saran Lainnya

a. Bagi Pihak BSI

Untuk pihak perusahaan BSI untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dan penggunaan digital banking agar nasabah maupun calon nasabah lebih nyaman dalam menggunakan transaksimobile banking BSI

b. Bagi masyarakat

Untuk seluruh nasabah Karangampel agar bisa menggunakan BSI mobile karena pemanfaatan dari perkembangan teknologi yang dapat mempermudah dalam melakukan transaksi dan membuka bisnis karena sangat efisiensi dan mudah.

