

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *self service technology* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan besar persentasinya sebesar 14,55%. Analisis menunjukkan bahwa dalam indikator *mobile banking* BTN Syariah merupakan aplikasi yang menyediakan kebutuhan, memudahkan dan memberikan jaminan keamanan saldo penggunanya memiliki nilai rata-rata terbesar. Sedangkan indikator *mobile banking* BTN Syariah menyediakan laporan atau informasi rekening yang dibutuhkan pengguna memiliki nilai rata-rata terendah.
2. Variabel *percieved ease of use* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan besar persentasinya sebesar 5,05%. Analisis menunjukkan bahwa dalam indikator *mobile banking* BTN Syariah dapat dengan mudah untuk dipelajari dan semua petunjuk pada layanan *mobile banking* diberikan secara jelas kepada penggunanya memiliki nilai rata-rata tertinggi. Sedangkan indikator *mobile banking* BTN Syariah dapat dengan mudah dioperasikan oleh penggunanya memiliki nilai rata-rata terendah.
3. Variabel *self service technology* ( $X_1$ ) dan variabel *perceived ease of use* ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan antara *self service technology* ( $X_1$ ) dan *perceived ease of use* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah (Y) dengan nilai *R square* sebesar 0,493 atau 49,3%. sebesar 49,3%.

## B. Saran

1. Pada variabel *self service technology* indikator nilai rata-rata terendah yaitu *mobile banking* BTN Syariah menyediakan laporan atau informasi rekening yang dibutuhkan penggunanya, yang artinya masih terdapat responden yang menilai bahwa *mobile banking* BTN Syariah tidak lengkap dalam menyediakan laporan atau informasi yang dibutuhkan penggunanya, seperti menyediakan informasi mutasi yang tidak jelas karena hanya bisa melihat mutasi 5 kali terakhir transaksi dan tidak terdapat keterangan disetiap transaksinya. Hal tersebut dapat diperbaiki salah satunya dengan cara menambah fitur untuk melihat transaksi keuangan berdasarkan tanggal seperti pada *mobile banking* bank lain dan menyediakan keterangan dalam setiap pengguna melakukan transaksi.
2. Pada variabel *perceived ease of use* indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu *mobile banking* BTN Syariah dapat dengan mudah dioperasikan oleh penggunanya, yang artinya masih terdapat responden yang menganggap bahwa dalam mengoperasikan *mobile banking* BTN Syariah kurang memudahkan penggunanya. Karena terdapat beberapa kendala dalam melakukan transaksi, seperti harus memakai kode m-token untuk melakukan transaksi keuangan dengan syarat mempunyai pulsa untuk mendapatkan kode tersebut dari SMS. Hal ini dapat diperbaiki dengan beberapa cara, seperti tidak perlu mencantumkan atau menghilangkan kode m-token untuk melakukan transaksi seperti *mobile banking* bank lain yang tidak memerlukan kode m-token untuk melakukan transaksi sehingga dapat lebih memudahkan pengguna dalam mengoperasikan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangan. Atau bisa juga dengan cara tetap mencantumkan kode m-token tetapi dikhususkan untuk transaksi dengan limit besar, seperti diatas Rp. 5.000.000,-.
3. Pada variabel kepuasan nasabah dengan nilai rata-rata terendah yaitu pengguna akan merekomendasikan *mobile banking* BTN Syariah kepada orang lain karena keamanannya terjamin. Hal ini dapat diperbaiki salah

satunya dengan cara meningkatkan sistem keamanan pada *mobile banking* untuk menjaga data agar terhindar dari kebocoran data seperti menerapkan otentikasi biometrik yaitu teknologi yang menganalisis ciri fisiologis misalnya sidik jari dan pengenalan wajah.

4. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan mengembangkan atau menambah variabel lain yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah dan mengambil responden dari bank lain dengan jumlah sampel dan populasi yang beragam.

