

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang tertulis sebelumnya, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Variabel *Electronic Service Quality* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu (Y). Nilai rata-rata tertinggi didapat dari indikator keramahan pegawai Bank dan kemampuan Bank BJB Syariah dalam menyelesaikan masalah nasabah, Dan nilai rata-rata terendah berasal dari indikator efektivitas komunikasi dengan layanan *contact center*.
- b. Variabel Risiko operasional ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu (Y). Nilai rata-rata tertinggi diperoleh dari indikator serangan *siber*, dan nilai rata-rata terendah didapat dari indikator ketidakmampuan mencapai target layanan.
- c. Sedangkan secara simultan, variabel *Electronic Service Quality* ( $X_1$ ) dan Risiko operasional ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu (Y). Nilai rata-rata tertinggi didapat dari indikator kemudahan penggunaan layanan. Dan nilai terendah berasal dari indikator pengalaman positif, dengan pernyataan “Pengalaman saya menggunakan layanan *mobile* masalah selalu menyenangkan dan memuaskan”. Adapun untuk pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa 43.1% variabilitas pada kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel  $X_1$  *Electronic Service Quality* dan  $X_2$  Risiko operasional Sisanya, yaitu 55,7%,

# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi atau saran, antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian, nilai rata-rata terendah pada variabel *Electronic Service Quality* terkait layanan *contact center* yang sulit di akses dengan *mobile* masalah menunjukkan perlunya perbaikan dalam aspek tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah mengevaluasi kinerja pegawai yang bertugas di *contact center* untuk memastikan bahwa petugas harus selalu di tempat *contact center* . Selain itu, diperlukan perbaikan pada tata letak informasi *contact center* agar lebih jelas dan harus mudah di akses.
2. Berdasarkan hasil penelitian, pernyataan dengan nilai terendah pada variabel Risiko operasional mengindikasikan bahwa aspek kecepatan dan keandalan layanan masih belum memenuhi harapan nasabah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki aspek kecepatan dengan mengoptimalkan dan *update* pada aplikasi *mobile* masalah secara berkala dengan mengikuti perkembangan teknologi tekini, sehingga proses layanan dapat berjalan lebih cepat.
3. Berdasarkan hasil penelitian, pernyataan dengan nilai terendah pada variabel **Kepuasan Nasabah** menunjukkan bahwa pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan saat mengakses layanan **Mobile Masalah** masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pihak **Bank BJB Syariah** perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam menangani permasalahan atau kendala yang dialami nasabah. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah memberikan respon yang cepat, ramah, dan efektif terhadap setiap keluhan atau masalah yang disampaikan oleh nasabah. Dengan demikian, diharapkan tingkat kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan nasabah dapat terus meningkat seiring dengan perbaikan kualitas layanan yang dilakukan oleh pihak bank. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan nasabah, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan digital **Bank BJB Syariah**.