

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Keputusan nasabah saat ingin memakai layanan mobile banking dipengaruhi secara positif dan signifikan *Digital Marketing*. Berdasarkan temuan analisis deskriptif variabel *Digital Marketing*, indikator dengan nilai rata-rata terbesar pada indikator “Bank Muamalat secara aktif memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan layanan *Mobile Banking*”. Sedangkan pada indikator “situs web yang mudah diakses” memiliki nilai rata-rata tergolong rendah.
2. *Service Quality* menunjukkan nilai yang berpengaruh secara positif dan juga signifikan yang dimana dapat dilihat pada indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu "Fitur layanan yang bekerja dengan baik dan tidak ada gangguan teknis". Kemudian untuk rata-rata terendahnya terdapat pada indikator "Mendapatkan keamanan dan rasa nyaman dalam penggunaan *Mobile Banking*".
3. *Innovation Product* menunjukkan bagaimana nasabah Saat memutuskan ingin menggunakan mobile banking dapat mempengaruhi dengan baik dan relevan pada *innovation product* yang dapat dilihat pada indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu "Bank Muamalat terus mengembangkan *Mobile Banking* agar lebih mudah serta efisien untuk digunakan". Sedangkan pada indikator “*Mobile banking* bank Muamalat memiliki fitur yang lebih inovatif dibandingkan dengan bank lainnya” memiliki nilai rata-rata tergolong rendah.
4. *Digital Marketing, Service Quality, dan innovation* Memberikan dampak yang begitu baik dan juga relevan dalam keputusan nasabah menggunakan mobile banking yang dimana dapat dilihat pada

indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,27 "memutuskan untuk menggunakan mobile banking karena kemudahan yang di tawarkan", sementara indikator "iklan dan promosi digital membuat lebih cenderung untuk memilih mobile banking dari bank ini" menerima nilai rata-rata terendah, 3,92.

## B. Saran

Dari penelitian yang sudah peneliti lakukan serta kesimpulan dari penelitian ini, maka peneliti sadar bahwa meninggalkan banyak hal yang diinginkan. Lalu ada beberapa saran adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Akademisi

Yang peneliti harapkan hasil penelitian sekarang mampu bermanfaat dan juga mampu menjadikan acuan untuk kedepannya dalam melakukan penelitian, dan juga peneliti mengharapkan kedepannya bisa memodifikasi variabelnya, hingga mendapatkan jangkauan yang lebih luas, yang membuat penelitian akan jauh lebih menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pembaca, dan dapat menjadi dasar penelitian untuk upaya peningkatan keputusan menggunakan mobile banking.

### 2. Bagi Bank Muamalat Indonesia

Peneliti mengharapkan hasil ini bisa dijadikan motivasi atau acuan bagi perusahaan sebagai pertimbangan untuk dapat menjadikan BMI sebagai perusahaan yang memiliki brand image terbaik di dunia perbankan syariah dengan cara memberikan

- a) Memberikan kemudahan pada web resminya yang dimana mudah untuk di akses kapan saja
- b) Memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh nasabah agar nasabah memberikan nilai value yang bagus kepada BMI
- c) Memunculkan banyak inovasi fitur pada *Mobile Banking*.