

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh inovasi digital banking dan cyber security terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang. Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi Digital Banking secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP. Jatibarang. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,223, t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu  $2,447 > 1,986$ , dan nilai sig. Lebih kecil dari 5% yaitu  $0,016 < 0,05$ . Faktor yang mempengaruhi positif signifikan yaitu kemudahan penggunaan dan aksesibilitas.
2. *Cyber Security* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP. Jatibarang. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,325, t-hitung lebih besar dari t-tabel variabel *cyber security* sebesar yaitu  $3,839 > 1,986$ , dan nilai sig. Lebih kecil dari 5% yaitu  $0,00 < 0,05$ . Hal ini dipengaruhi oleh fitur keamanan layanan digital seperti keamanan transaksi diterapkan dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Inovasi Digital Banking dan *Cyber Security* terhadap Kepuasan Nasabah secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai F-hitung lebih besar F-tabel ( $15,771 > (3,94)$ ), dan nilai sig. lebih kecil dari 5% yaitu  $0,00 < 0,05$ . Hal ini di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman pengguna, operasi, pasar, pelanggan, hubungan, dan perbedaan budaya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran dari penulis kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini antara lain:

### 1. Bagi pihak BSI KCP. Jatibarang

Sebaiknya pihak BSI KCP. Jatibarang harus meningkatkan inovasi layanan digital banking. Sehingga kedepannya dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking. Serta harus mampu memberikan sistem keamanan perbankan digital yang digunakan sesuai dengan keinginan nasabah tersebut. Serta harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini dapat mempengaruhi nasabah tersebut menjadi loyal dan produk dan jasa yang ditawarkan BSI dapat direkomendasikan ke nasabah yang lainnya.

### 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Dalam hal ini sekiranya dapat menjadi ajuan bagi penelitian yang akan datang, dengan diharapkan menambah variabel yang lain karena masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan menambahkan referensi yang lengkap, sehingga jangkauan penelitian ini berkembang.