

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh fitur dan tingkat keamanan terhadap tingkat kepuasan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada nasabah BSI generasi X, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fitur *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X. Dengan nilai t-statistik  $4.370 > 1.96$  dan p values  $0.000 < 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa fitur *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X diterima.
2. Tingkat keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X. Dengan nilai t-statistik  $3.176 > 1.96$  dan p values  $0.002 < 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang menyatakan bahwa tingkat keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X diterima.
3. Fitur *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X. Dengan nilai t-statistik  $0.490 < 1.96$  dan p values  $0.624 > 0.05$ . Sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) ditolak, yang berarti fitur *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X.
4. Tingkat keamanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X. Dengan nilai t-statistik  $2.780 > 1.96$  dan p values  $0.005 < 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat ( $H_4$ ) yang menyatakan bahwa tingkat keamanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X diterima.
5. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X. Dengan nilai t-statistik  $5.525 > 1.96$  dan p values  $0.000 < 0.05$ .

- 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima ( $H_5$ ) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X diterima.
6. Kepercayaan berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara fitur *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X. Dengan nilai t-statistik  $3.425 > 1.96$  dan p values  $0.001 < 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam ( $H_6$ ) yang menyatakan bahwa kepercayaan memediasi pengaruh fitur *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X diterima.
  7. Kepercayaan berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara tingkat keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X. Dengan nilai t-statistik  $2.830 > 1.96$  dan p values  $0.005 < 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh ( $H_7$ ) yang menyatakan bahwa kepercayaan memediasi pengaruh tingkat keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X diterima.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, untuk memberikan gambaran dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran berikut, yaitu:

### 1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan penelitian ini, disarankan agar Bank Syariah Indonesia agar lebih meningkatkan manfaat, keamanan, dan kemudahan dalam penggunaan BSI *mobile*. Masih terdapat keluhan nasabah mengenai aplikasi yang sering eror, aktivasi yang sering gagal dan kekhawatiran dalam keamanan aplikasi. Untuk semakin meningkatkan kepuasan nasabah terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan oleh BSI. Bank Syariah Indonesia dapat melakukan survei kepuasan nasabah secara berkala, meningkatkan sosialisasi fitur-fitur baru, atau bekerja sama dengan pihak keamanan untuk meningkatkan sistem keamanan. Beberapa hal tersebut dapat membuat nasabah nyaman dan memungkinkan membantu meningkatkan kepuasan nasabah.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, perlu mempertimbangkan penggunaan variabel-variabel lainnya yang memiliki potensi terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat memperluas pembahasan, menambah keilmuan baru dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

