

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data menggunakan SmartPLS 4.0, diperoleh hasil bahwa kebutuhan nasabah, pengembangan sistem, dan pelayanan online, dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Maka dapat diperoleh hasil. Pengaruh Kebutuhan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil uji bootstrapping, diperoleh nilai original sample sebesar 0.183 dengan nilai T-statistic sebesar 1.924 dan P-value sebesar 0,054. Karena nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$, maka H1 ditolak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kebutuhan nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh Pengembangan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil uji bootstrapping, diperoleh nilai original sample sebesar 0.298 dengan nilai T-statistic sebesar 2.855 dan P-value sebesar 0.004. Karena nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$, maka H2 diterima. Penelitian ini menunjukkan semakin baik pengembangan sistem yang dilakukan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Pengaruh Pelayanan Online terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil uji bootstrapping nilai original sample sebesar 0.213 dengan nilai T-statistic sebesar 1.898 dan P-value sebesar 0.058.

Karena nilai T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$, maka H3 ditolak. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan online tidak berpengaruh dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, meskipun, memiliki arah hubungan positif. Pengaruh Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem dan Pelayanan Online secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil penelitian, ketiga variabel yaitu kebutuhan nasabah, pengembangan sistem, dan pelayanan online secara simultan terdapat 2 variabel tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan 1 variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai R-Square sebesar 0.362 yang berarti 36.2% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh satu hal saja, tetapi berdasarkan gabungan beberapa faktor. Kebutuhan nasabah harus selalu dipertimbangkan terlebih dahulu, karena layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akan membuat proses transaksi lebih mudah dan nyaman. Selanjutnya, kualitas sistem sangat penting untuk memastikan layanan bisa diakses dengan cepat, stabil, dan jarang mengalami masalah, sehingga membuat nasabah lebih percaya untuk menggunakan aplikasi tersebut. Pelayanan yang cepat merespons dan memberikan solusi juga menjadi faktor pendukung yang sangat penting, terutama ketika nasabah menghadapi masalah dalam menggunakan layanan.

A. Saran

1. Hasil penelitian pada variabel kebutuhan nasabah bank perlu meningkatkan kemampuannya dalam mengenali dan memahami kebutuhan nasabah dengan lebih mendalam melalui pelaksanaan survei secara rutin, analisis terhadap perilaku pengguna aplikasi, dan mendapatkan tanggapan dari nasabah secara langsung. Dengan mengenali kebutuhan tersebut seiring waktu, bank dapat menyesuaikan fitur dan layanannya agar lebih relevan, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih mendalam serta meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.
2. Hasil penelitian pada variabel pengembangan sistem proses pengembangan aplikasi mobile banking harus terus dilakukan dengan pendekatan yang berkelanjutan, dengan penekanan pada perbaikan performa, kemudahan penggunaan, dan pengurangan gangguan teknis. Bank disarankan untuk secara teratur memperbarui sistem, melakukan pengujian fitur sebelum diluncurkan, serta menghargai masukan dari pengguna agar aplikasi dapat beroperasi dengan lebih efisien dan mendukung transaksi nasabah tanpa hambatan.
3. Hasil penelitian pada variabel pelayanan online kualitas layanan harus ditingkatkan secara berkelanjutan, baik dalam pelayanan online maupun dalam menanggapi keluhan nasabah. Bank diharapkan mampu memberikan layanan yang cepat, responsif, dan dapat menyelesaikan masalah, terutama dalam menangani isu yang dihadapi oleh pengguna

aplikasi. Selain itu, peningkatan keterampilan petugas layanan serta pengoptimalan layanan customer service digital juga sangat penting untuk menjaga kepercayaan dari nasabah.

4. Hasil penelitian pada variabel kepuasan nasabah dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, bank perlu memastikan bahwa setiap aspek dari layanan, mulai dari pemenuhan kebutuhan, pengembangan sistem, hingga kualitas layanan, dilakukan secara konsisten. Evaluasi mengenai kepuasan nasabah sebaiknya dijadwalkan secara rutin agar bank dapat memahami sejauh mana kepuasan tersebut serta bagian-bagian yang masih perlu diperbaiki, sehingga bisa membangun loyalitas nasabah untuk jangka waktu yang lebih panjang.