

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil uraian penelitian di atas yang telah dilakukan peneliti kepada nasabah pengguna fitur pembayaran *e-commerce* pada BSI *mobile*, maka dari itu, peneliti dapat menarik kesimpulan yang sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis pada penelitian ini, sehingga peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat 76 responden yang menggunakan fitur pembayaran *e-commerce*, variabel kemudahan dinyatakan dalam kategori cukup baik dimana kategori tersebut menunjukkan nilai rata – rata (*mean*) sebesar 21,68 yang berada diantara 20,42 dan 22,94.
2. Pada hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, terdapat 76 responden, variabel kepuasan nasabah dinyatakan dalam kategori cukup baik, yang menunjukkan bahwa nilai rata – rata (*mean*) sebesar 16,81 yang mana nilai tersebut berada diantara 15,79 dna 18,82.
3. Terdapat korelasi antara kemudahan dan kepuasan nasabah, hal tersebut sesuai dengan nilai *r* (*Pearson Correlattion*) sejumlah 0,79, maka dapat diartikan tingkat korelasi antara variabel X dan variabel Y ialah kuat karena nilai tersebut berada diantara 0,70 – 0,90. Pada uji regresi linier sederhana didapatkan kesimpulan persamaan regresi yaitu Hasil pada analisis regresi sederhana didapatkan kesimpulan bahwa persamaan regresi  $Y = 3,681 + 0,606X$ , dari persamaan tersebut maka dapat diketahui arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y yakni positif dan setiap penambahan nilai

sebesar 1% variabel X sehingga nilai variabel Y akan naik sebanyak 0,606. Pengujian hipotesis menggunakan uji t, hasil pengujian tersebut yaitu  $H_a$  terdapat pengaruh kemudahan akan kepuasan nasabah, hal ini berdasarkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 9,730 sedangkan  $t_{tabel}$  sejumlah 1,665, serta signifikansi sebanyak 0,00. Sehingga dapat diartikan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, maka dalam variabel kemudahan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) terdapat pengaruh yang signifikan. Tahap pengujian terakhir yaitu uji koefisien determinasi dengan hasil nilai *R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,561 yang bermakna variabel kemudahan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah sejumlah 56,1% serta sisanya sejumlah 43,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak tergolong pada penelitian ini seperti loyalitas konsumen atau kualitas suatu produk.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Perusahaan**

Berdasarkan respon yang diperoleh peneliti melalui penyebaran kuesioner, terlihat bahwa kemudahan fungsi pembayaran *e-commerce* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan mampu mempertahankan nilainya dengan tidak hanya mempertahankan *branding* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, namun juga dengan menjaga dan meningkatkan kemudahan dalam setiap fasilitas yang ditawarkan perusahaan, agar pelanggan puas menggunakannya.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan agar menggunakan variabel lain, seperti loyalitas pelanggan dan kualitas produk yang dapat digunakan apabila penelitian tersebut berkaitan dengan unsur kepuasan pelanggan. Usulan ini hanyalah sebagian kecil saja yang dapat disampaikan oleh peneliti, selebihnya dapat dikembangkan sesuai dengan kemampuan, pemahaman, dan keadaan terkini peneliti. Berdasarkan pada penelitian ini, variabel kemudahan tidak dapat menjelaskan 100% terkait dengan variabel kepuasan nasabah, melainkan hanya dapat menjelaskan 56,1% serta sisanya sejumlah 43,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak tergolong pada penelitian ini seperti loyalitas konsumen atau kualitas suatu produk.