

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah BSI mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023). Berdasarkan atas hasil penelitian bisa disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat layanan *mobile banking* pada nasabah BSI mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023 mendapatkan penilaian yang baik dari mayoritas responden. Nilai mean 41,32 yang mendekati batas maksimal menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap layanan ini tergolong positif. Standard deviasi 4,268 menandakan bahwa penilaian responden relatif konsisten. Rentang nilai antara 34 hingga 50 dan total skor 2355 semakin memperkuat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas layanan *mobile banking*. Dengan demikian, secara keseluruhan layanan *mobile banking* dinilai baik dan memuaskan oleh pengguna.
2. Tingkat kepuasan nasabah pada nasabah BSI mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023 tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori baik. Nilai mean sebesar 20,86 yang mendekati nilai maksimum 25 menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diterima. Standard deviasi 2,394 mengindikasikan bahwa

penilaian responden relatif seragam. Rentang nilai antara 16 hingga 25 serta total skor 1189 semakin menegaskan bahwa seluruh responden memberikan penilaian dalam kategori positif. Dengan demikian, mayoritas nasabah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan.

3. Pada variabel layanan *mobile banking* (X) memiliki nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel yaitu  $0,796 > 0,2609$ , yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Pengujian ini membuktikan bahwa variabel layanan *mobile banking* (X) memiliki hubungan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dan *R Square* adalah sebesar 0,634. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel layanan *mobile banking* (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,4%. Sedangkan sisanya 36,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian seperti kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan lainnya.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi BSI

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dan inovasi pada layanan digitalnya. Peningkatan dapat dilakukan dengan memperbaiki stabilitas sistem dan memperluas fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti fitur konsultasi keuangan syariah, pengingat jadwal

transaksi, atau layanan zakat dan sedekah digital. Selain itu, BSI juga perlu memperkuat sistem keamanan agar nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi melalui aplikasi digital.

BSI disarankan untuk lebih aktif memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital, khususnya bagi nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi perbankan. Edukasi ini dapat dilakukan melalui media sosial, webinar, maupun kegiatan sosialisasi di cabang. Dengan peningkatan kualitas sistem, fitur, dan edukasi yang baik, BSI dapat mempertahankan serta meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabahnya.

## 2. Bagi Nasabah BSI

Bagi nasabah yang sudah merasakan manfaat dan kepuasan dari layanan digital BSI, diharapkan dapat terus memanfaatkan fasilitas digital tersebut secara optimal dalam setiap transaksi perbankan. Nasabah juga dapat berperan aktif dengan memberikan umpan balik atau saran kepada pihak bank jika menemukan kendala dalam penggunaan layanan digital. Hal ini akan membantu BSI dalam memperbaiki sistem dan mengembangkan layanan sesuai kebutuhan pengguna.

Selain itu, nasabah juga perlu menjaga keamanan data pribadi saat menggunakan layanan digital dengan tidak membagikan informasi seperti PIN, password, maupun kode OTP kepada pihak lain. Dengan pemanfaatan layanan digital yang bijak dan aman, hubungan antara BSI dan nasabah akan

semakin harmonis, dan kepuasan nasabah dapat terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi perbankan syariah.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian dengan tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan variabel kepuasan nasabah. Peneliti bisa menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan lainnya.