

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Inovasi terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile banking Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCU Palembang. Peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan 80 kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank Muamalat KCU Palembang. Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan secara parsial tidak ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai perhitungan t-hitung $-2,186 < t\text{-tabel } 1,99167$ dengan signifikan sebesar 0,032 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking Muamalat DIN pada bank Muamalat KCU Palembang ditolak dan H0 di terima. Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah dengan nilai perhitungan t -hitung $3,216 > t$ -tabel $1,99167$ dengan signifikan $0,002$ lebih kecil dari $0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCU Palembang di terima dan H_0 di tolak. Inovasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai perhitungan t -hitung $2,869 > t$ -tabel $1,99167$ dengan signifikan $0,005$ lebih kecil dari $0,05$. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) inovasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCU Palembang di terima dan H_0 di tolak.

2. Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Inovasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking Muamalat DIN dengan hasil perhitungan F -hitung lebih besar dari F -tabel yaitu $8,379 > 2,72$ dan signifikan yang lebih kecil dari $0,05$ yaitu sebesar $0,000$. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Inovasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Muamalat KCU Palembang di terima dan H_0 di tolak.

B. Saran

1. Berdasarkan data dan informasi yang telah peneliti dapatkan, maka peneliti memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan tujuan menambah wawasan dan pengetahuan yaitu setiap pelayanan perlu peningkatan agar para pengguna layanan mobile banking merasa puas dan ingin selalu menggunakan layanan tersebut. Untuk meningkatkan jumlah nasabah maka harus meningkatkan kualitas layanan khususnya mobile banking yang pada saat ini sangat banyak diminati oleh masyarakat di era digital. Cara untuk memberikan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan meningkat kualitas layanan, menambah inovasi produk dan layanan dan sosialisasi yang baik agar masyarakat lebih tertarik menggunakan layanan mobile banking.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel yang lebih varian lagi diluar varian kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan inovasi yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile bankingmuamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCU Palembang. Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini belum

memasukkan variabel lain yang mungkin dapat berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini seperti faktor ekonomi, prosedur pembiayaan, promosi, lingkungan maupun adat atau kebiasaan masyarakat setempat.