

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan bertujuan supaya mengetahui apakah ada pengaruhnya dari penerapan perilaku nasabah dan kemudahan mobile banking di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang dengan menyebarkan 111 angket kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang, untuk meneliti ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23.0 maka kesimpulannya yaitu:

1. Berdasarkan Uji-t , didapatkan bahwa ditemukan pengaruhnya dari perilaku nasabah pada kepuasan nasabah bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang, bahwa kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh nasabah selama menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang termasuk kedalam kategori sangat puas , artinya bahwa para nasabah telah mendapatkan kepuasan yang sangat maksimal selama menjadi nasabah bank tersebut. Hal ini ditunjukkan dari kepuasan atas fasilitas yang disediakan organisasi , keramahan karyawan , penanganan masalah , kecepatan pelayanan , kesigapan karyawan dalam menangani permintaan nasabah serta pengetahuan dan kemampuan yang menunjang pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis didalam penelitian ini terbukti , yang

dimana ada pengaruh antara perilaku nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang.

2. Berdasarkan uji-t didapatkan kemudahan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang. Artinya adalah Kemudahan Mobile Banking memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah , dengan adanya layanan mobile banking yang sangat mempermudah nasabah dalam melakukan hal apapun seperti transaksi antar bank , bayar token listrik , bayar PDAM , dll. Hal ini yang membuat nasabah sangat tertarik dan terbantu dengan adanya mobile banking. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada penelitian ini terbukti, sebab terdapat pengaruh antara variabel kemudahan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang.
3. Berdasarkan uji f didapatkan pengaruh secara simultan atau secara bersama antara perilaku nasabah , kemudahan mobile banking pada kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang, dua variabel tersebut sama-sama dapat mempengaruhi kepuasan dari nasabah karena nasabah membutuhkan pelayanan yang baik agar dapat membuat nasabah lebih semangat dalam melakukan transaksi dan aplikasi mobile banking. Maka kesimpulannya yaitu hipotesis dalam penelitian dinyatakan terbukti , karena ada pengaruhnya secara bersamaan dari perilaku nasabah dan kemudahan mobile banking

terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang.

B. Saran

Merujuk pada hasil analisis tersebut, penulis mengemukakan saran untuk penelitian yang sudah dilakukan antara lain:

1. Perilaku nasabah dalam hal ini ialah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, hal ini harus terus dipertahankan karena apabila pelayanan bank yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang
2. Mobile Banking di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena di zaman digitalisasi ini para nasabah sangat membutuhkan yang namanya mobile banking karena bisa mempermudah dalam banyak hal.
3. Kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan oleh setiap karyawan bank, dalam hal ini karyawan harus selalu memberi senyum, bersikap sopan, ramah dan baik kepada nasabah bank.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyan , Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah , wawancara , selasa 21 Juni 2022, Pukul 13.45 WIB.

Ayu Tiara Meriza Dkk “Analisis Perilaku Nasabah Dengan Adanya Layanan Mobile Banking Di Bank Sinarmas Teluk Betung Lampung” Vol. 8, Nomor 2 September (2019).

Conny Sondakh, “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)” Vol.3 ,No.1, 2014.

Danang Sunyoto, “Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat Dan Analisis Data”) (CET: X, Yogyakarta, CAPS), h. 16.

Dita Amanah, 2010. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery Dan Cake Shop. Vol 2 no 1 Maret (jurnal keuangan dan bisnis) hal.79.

Fernando Africano, Ekonometrika : Teori dan aplikasi dengan SPSS, Cet 1, (Palembang: September 2020), Hal.9

Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbitan UNDIP Semarang. Hal : 52

Handi Irawan D. Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002), hal. 37-39.

Harlina Kuriaty,”Pelayanan Nasabah BRI Cabang Buntok Menggunakan Aplikasi Mobile banking Pada Tahun 2017,“Anterior Jurnal, 17 (2018), 100-101.

<https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Produk?ID=6> . Diakses pada tanggal 8 Juli 2022 pukul 20.50.

<https://www.banksumselbabel.com/syariah/TentangKami?ID=1> . Diakses pada tanggal 08 Juli 2022 pukul 20.28

<https://www.banksumselbabel.com/syariah/TentangKami?ID=2> . Diakses pada tanggal 08 Juli 2022 pukul. 20.31

Jogiyanto. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.

John. C. Mowen dan Michael Minor. Perilaku Konsumen Jilid I Alih Bahasa Lina Salim editor

M.Iqbal Hasan, Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensial), (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), (hlm. 254).

Maizar , Pengguna Aplikasi M-banking Sumsel Babel Syariah , Selasa 7 Juni 2022. Manajemen dan Perbankan, Vol. 1 No. 2, 2014.

Mario Ledesma “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking” (2018).

Muhammad Azhary Fadhilla “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Menabung Di Bank Syariah Kota Makassar*” Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (2018).

Mukhamad Arianto dkk, Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service, jurnal Bisnis,

Mukhamad Arianto dkk, Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service, jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan, Vol. 1 No. 2, 2014.

Mukhtar, Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif, (Jakarta : GP Press Group,2013), hlm.98.

Muri Yusuf, Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan, (Jakarta : Prenamedia Group, 2014), Hlm.109

- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif analisis isi dan analisis data sekunder* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2012), 63.
- Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), Hlm.126
- Nining Wahyuningsih, “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada bank muamalat”, Vol 10, No 2 (2018).
- Novi, 2011. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking” Perusahaan Go-Public dalam Proses Pengambilan Keputusan Investasi oleh Investor Potensial. Simposium Nasional Akuntansi.
- Nurchahyo Maharani Ed 5. (Jakarta : PT Penerbit Erlangga, 2002), hal. 11- 13
- Nurdin dkk “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol.3 No.1 Juni (2021)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2008), hal.214.
- Rahmat, Sondari, Mery Citra dan Sudarsono. 2015. *Using Theory of Planned Behavior in Predicting Intention to Invest: Case of Indonesia*. *International Academic Research Journal of Business and Technology* 1. Hal 137-141.
- Ryan Muhammad “Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam” (2019)
- Sinambela, Lijan P & Sinambela Sarton. “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*” (Depok: PT RajaGrafindo, 2021), hlm 442
- Singgih Santoso, “*Menggunakan SPSS Untuk Statistik Parametrik*” (Jakarta: PT

- Elex Media Komputindo, 2005), (hlm 40).
- Singgih Santoso, Panduan Lengkap SPSS Versi 23 (Jakarta: Gramedia, 2016),hlm. 368
- Siregar, Syofian. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS (Jakarta: Kencana,2013), Hlm.17.
- Sirilius Seran, Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial, (Yogyakarta: CV Budi Utama 2020), Hlm.109
- Sugiyono & Agus Susanto. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel. CV. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal.80.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan ke-8), (Bandung : Alfabeta,2016).
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007) .
- Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan . Teori & Aplikasi dengan SPSS.Yogyakarta, Ando, (hlm 145-147).
- Sunarto. Manajemen Pemasaran 2 Seri Prinsip-prinsip Pemasaran. (Yogyakarta : UST PRESS YOGYAKARTA, 2006), hal. 97-104.
- Sunarto. Perilaku Konsumen. (Yogyakarta:AMUS Yogyakarta, 2006), hal. 3
- Syamsul Rizal Dkk “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh” Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi (2017).

- Wahyu Jalil Saputro “Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking” Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (2020).
- Yasinta dan Djoko , “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menggunakan mobile banking studi kasus : BRI Cabang Bajawa” , Jurnal Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI), (2016).
- Yulisa Saptawati “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba” Konsentrasi Manajemen Perbankan Dan Keuangan Mikro Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar (2018).
- Yusi, H.M Syahirman dan Umiyati Idris, Statistika untuk Ekonomi dan Penelitian, (Palembang : Citrabooks Indonesia,2010), Hlm.135.
- Zakaria Harahap “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih” Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1 Edisi Agustus (2020).