

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh fitur layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* yang dilakukan oleh peneliti pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik simpulan dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Berdasarkan hasil pernyataan primer bahwa nasabah merasa fitur layanan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan masih banyak nasabah yang mengeluhkan akibat kelambatan BSI Mobile seperti susahnya loading saat melakukan transaksi, aplikasi yang sering ngelag.
2. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Hal ini sesuai dengan fakta dilapangan dimana BSI Mobile banking sudah menggunakan keamanan bergada. Seperti password untuk membuka aplikasi dan PIN untuk melakukan transaksi secara online.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Hal ini sesuai data primer dimana saat dilakukan penelitian nasabah percaya terhadap fitur layanan dan keamaan yang diberikan oleh Bank BSI. Hal ini

dibuktikan jika terdapat masalah terkait mobile banking pihak BSI cepat tanggap dapat mengatasi hal tersebut.

4. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Berdasarkan hasil pernyataan primer pada saat penelitian nasabah merasa bahwa fitur layanan yang diberikan dapat menimbulkan rasa kepercayaan terhadap nasabah dalam menggunakan mobile banking. Setelah fitur layanan yang memberikan respon baik terhadap transaksi nasabah maka akan menimbulkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking.
5. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan mobile banking pada bank syariah. Hal ini sesuai dengan fakta lapangan ketika melakukan penelitian, keamanan yang diberikan BSI Mobile dengan terdapatnya keamanan ganda sudah cukup untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi online.
6. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah Indonesia yang dimediasi oleh kepercayaan. Sesuai fakta lapangan kepercayaan mampu mendasari fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking.
7. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah yang dimediasi oleh kepercayaan. Sesuai fakta lapangan kepercayaan mampu mendasari

keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking.

B. Saran

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata kesempurnaa. Semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi yang yang membaca.

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa Bank Syariah Indonesia disarankan harus lebih memperhatikan kualitas kekhususan sistem mobile banking. Seperti harus memastikan bahwa aplikasi *mobile banking* bank syariah Indonesia dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kendala gangguan, error atau penundaan dalam memberikan respon atau layanan kepada nasabah. Apabila semua variabel ini terpenuhi dan diperhatikan dengan baik akan berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah Indonesia. Dan juga untuk Teknisi IT pada Bank Syariah Indonesia harus lebih memperhatikan sistem jaringan agar kedepannya tidak mudah di hacker, dan nasabah semakin percaya dan puas terhadap sistem maupun fitur yang di berikan oleh Bank BSI.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat

menambah variabel-variabel lain dan dapat memperluas pembahasan dalam penelitian ini, sehingga hasil penelitian yang didapatkan akan lebih baik lagi dan dapat dijadikan sebagai acuan bermanfaat dan menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya.

3. Manfaat Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi bagi perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang terutama bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.