BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan yang telah di paparkan pada sebelumnya dalam skripsi ini dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dengan uji T atau secara parsial terhadap enam subvariabel dimensi kualitas pelayanan bahwa terdapat tiga subvariabel yang berpengaruh signifikan dan tiga subvariabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam betransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19), dengan diperoleh nilai hasil pada subvariabel sebagai berikut:
    a. Efisiensi dengan nilai t_{hitung} 2,113>t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikan (0,001<0,05), sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.
    b. Keandalan dengan nilai t_{hitung} 3,041> t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikan (0,003<0,05), sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa..
    c. Jaminan/kepercayaan dengan nilai t_{hitung} 0,608<t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikan (0,0545>0,05), sehingga dapat dinyatakan H_0

d. diterima dan H_a ditolak artinya tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

e. Tampilan dengan nilai t_{hitung} 3,781> t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikan (0,000<0,05), sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

f. Privasi dengan nilai t_{hitung} 0,381<t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikan (0,704>0,05), sehingga dapat dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

g. Layanan kontak dengan nilai t_{hitung} 1,197<t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikan (0,198>0,05), sehingga dapat dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Diketahui bahwa subvariabel dari dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel keandalan yang secara dominan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   Berdasarkan hasil uji dominan melalui uji *standardized coeficients beta* dapat dilihat nilai yang menghasilkan nilai beta β paling besar untuk menunjukkan bahwa subvariabel dari pengaruh kualitas pelayanan (variabel bebas) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel

terikat. Dengan hasil uji subvariabel keandalan memiliki nilai lebih besar yaitu 0,330.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh peneliti, maka sebagai peneliti saya ingin menyampaikan saran yang semoga dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait. Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Perusahan, sebuah kualitas pelayanan adalah suatu faktor yang paling penting dalam mengukur kepuasan pelanggan terutama pada saat online oleh karena itu kualitas dari sebuah pelayanan online seperti salah satunya *mobile banking* haruslah dapat ditingkatkan selalu agar menghasilkan kinerja yang baik.
2. Bagi Peneliti selanjutnya, agar bisa menggunakan subvariabel penting lainnya yang belum diteliti pada penelitian ini dari kualitas pelayanan untuk dapat mengukur kepuasan pelanggan dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia serta bisa menitik beratkan tidak hanya pada kepuasan, tetapi juga terhadap loyalitas, reputasi bank serta kinerja Bank Syariah di Indonesia..
3. Bagi Mahasiswa, semoga dapat berperan lebih aktif untuk kegiatan dalam pembelajaran lainnya terutama mengenai hal kualitas pelayanan dan kepuasan, sehingga dapat menambah wawasan serta pemahaman yang lebih baik lagi nanti.