

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini terlihat pada analisis regresi linier sederhana yang menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada variabel fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* maka kepuasan nasabah akan menunjukkan kenaikan sebesar 0,519. Koefisien antara variabel fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* dan kepuasan nasabah bernilai positif, sehingga dinyatakan fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* berpengaruh positif kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* dalam pembayaran *online* dan dari hasil uji-t yang dilakukan memperoleh hasil signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung dan t-tabel $15,753 > 1,984$.
2. Tingkat kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah BAIK, terlihat dari besaran pengaruh yang terdapat pada hasil uji Adj. R^2 yakni 0,714 atau sebesar 71,4%, hal tersebut juga terlihat dari respon responden terhadap pernyataan yang diajukan yang menandakan bahwa mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin merasakan kepuasan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mencoba untuk memberikan saran untuk Bank Syariah Indonesia, peneliti berikutnya dan lainnya. Adapun saran yang dimaksudkan yakni:

1. Mengingat masih terdapat berbagai faktor tambahan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat terus meningkatkan layanan yang terhubung dengan fitur pembayaran *online* BSI *Mobile*.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam dan ekstensif mengenai permasalahan pembayaran *online* di BSI *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan. Misalnya dengan menambahkan variabel bebas lainnya yang dianggap mampu meningkatkan dan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi, dokumentasi, dan arsip fakultas dan jurusan di UIN Antasari Banjarmasin, serta sebagai sumber penelitian terkait kepuasan pelanggan, meskipun peneliti sangat menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penelitian ini.