

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan penulis di atas mengenai “Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Antara Nasabah Bank Digital dengan Nasabah Bank Konvensional di Kota Banjarmasin” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji beda rerata menggunakan *One Way Anova*, diketahui bahwa rata-rata nilai bank digital (44.433) sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan bank konvensional (44.062), dengan selisih sebesar 0.370. Namun, nilai probabilitas (Sig. 2-Tailed) sebesar 0.442, yang lebih besar dari 0.05, menunjukkan bahwa perbedaan tersebut tidak signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua kelompok sampel memiliki kemampuan ekonomi yang seimbang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan antara nasabah bank digital dan bank konvensional, meskipun perbedaan tersebut tidak signifikan.
2. Berdasarkan hasil uji *independent t-test* yang ditampilkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan nasabah antara Bank Digital dan Bank Konvensional. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Sig./P-Value sebesar 0.208, yang lebih besar dari 0.05, sehingga hipotesis

perbedaan ditolak. Rata-rata tingkat kepuasan nasabah pada Bank Digital sebesar 44.433, sedangkan pada Bank Konvensional sebesar 44.062. Meskipun tingkat kepuasan nasabah pada Bank Digital sedikit lebih tinggi, perbedaannya sangat kecil dan tidak signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah antara kedua jenis bank cenderung setara.

## **B. Saran**

1. Pada peneliti selanjutnya mampu memperluas penelitian dengan cara membandingkan objek selain Bank Digital dan Bank Konvensional, seperti laporan keuangan antar bank, atau membandingkan Mobile Banking dari bank lainnya. Selain itu agar peneliti selanjutnya juga mampu memperluas penelitian dengan cara memperbanyak variable untuk memperkuat penelitian yang dilakukan.
2. Bank digital dan bank konvensional memiliki peluang untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan mengoptimalkan aspek layanan yang menjadi keunggulan masing-masing. Bank digital disarankan untuk memprioritaskan kemudahan penggunaan dan keamanan aplikasi serta meningkatkan edukasi bagi nasabah yang belum familiar dengan teknologi. Di sisi lain, bank konvensional dapat berfokus pada peningkatan kualitas layanan tatap muka dan percepatan proses administrasi. Kedua jenis bank juga perlu menerapkan segmentasi nasabah yang lebih spesifik agar dapat menghadirkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing kelompok.