

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji simultan (uji F) yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dengan nilai F hitung sebesar 7,198. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah diterima.
2. Pengetahuan Nasabah (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,327 > 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Pengetahuan Nasabah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah ditolak.

Sedangkan Kualitas Layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai

signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi BYOND by BSI, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan layanan, keamanan transaksi, maupun kelengkapan fitur yang tersedia. Peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan karena terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Nasabah

Nasabah diharapkan dapat memanfaatkan berbagai fitur dan layanan yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI secara optimal. Selain itu, nasabah juga diharapkan aktif mencari informasi terkait penggunaan aplikasi agar dapat memperoleh manfaat yang lebih maksimal dalam bertransaksi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada layanan perbankan digital, khususnya aplikasi BYOND by BSI dan layanan perbankan syariah berbasis digital lainnya.