

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, maka dari beberapa variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari *visibility* (X_1), *trust* (X_2), *service* (X_3), *reliability* (X_4), *security* (X_5), *ease of use* (X_6), dan *subjective norm* (X_7) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari F_{hitung} sebesar 37,104 lebih besar dari nilai F_{tabel} yaitu 2,072 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel bebas yang terdiri dari *visibility* (X_1), *trust* (X_2), *service* (X_3), *reliability* (X_4), *security* (X_5), *ease of use* (X_6), dan *subjective norm* (X_7) memengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).
2. Berdasarkan hasil analisis terhadap tujuh variabel bebas yang terdiri dari *visibility* (X_1), *trust* (X_2), *service* (X_3), *reliability* (X_4), *security* (X_5), *ease of use* (X_6), dan *subjective norm* (X_7) ternyata ada empat variabel yang berpengaruh secara parsial adalah variabel *visibility* (X_1), *reliability* (X_4), *security* (X_5), dan *subjective norm* (X_7) terhadap kepuasan nasabah

(Y) pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Variabel yang paling kuat adalah variabel *subjective norm* (X_7). Hal ini dapat dilihat dari nilai H_a sebesar 2,559 lebih besar dari nilai H_0 yaitu sebesar 1,666 serta dilihat dari hasil terendah *significance* sebesar 0,013.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan, yaitu sebagai berikut:

1. Melihat dari hasil analisis yang menyebut bahwa variabel *visibility* (X_1), *trust* (X_2), *service* (X_3), *reliability* (X_4), *security* (X_5), *ease of use* (X_6), dan *subjective norm* (X_7) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah maka diharapkan kepada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin agar dapat memberikan perhatian lebih terhadap variabel-variabel yang telah terbukti berpengaruh, karena dalam penelitian ini semua variabel X yang berasal dari fasilitas *e-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti berikutnya yang masih melihat bahwa penelitian ini masih terdapat kekurangan sekiranya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai fasilitas *e-Banking*. Selain itu juga dapat mengambil objek yang berbeda maupun dengan meneliti variabel lain yang mungkin memengaruhi fasilitas *e-Banking*.