

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Elektronik Dan Pelayanan Manual Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin I, dapat diambil kesimpulan:

1. Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan manual di Bank Syariah Indonesia cabang 1 Banjarmasin pembayaran diperoleh nilai rata-rata 424, dengan tingkat kepuasan 84,8% atau berada pada daerah penilaian sangat puas.
2. Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap pelayanan elektronik di Bank Syariah Indonesia cabang 1 Banjarmasin pembayaran diperoleh nilai rata-rata 427, dengan tingkat kepuasan 85,5% atau berada pada daerah penilaian sangat puas.
3. Hasil secara keseluruhan pengujian Uji Mann Whitney melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 terlihat rata-rata kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Manual 79,9 dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Pelayanan Elektronik sebesar 80,4. Hasil Uji Mann Whitney. Oleh karena itu, diperoleh nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,003 < 0,05$. Maka secara deskriptif kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan manual lebih rendah dari pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada pelayanan elektronik.

B. Saran-saran

Saran-saran yang dapat di berikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1

Bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1 dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi, pemberian fasilitas harus lebih ditingkatkan agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Terutama dengan zaman teknologi sekarang sudah bisa dengan melalui media social harus lebih mudah dipelajari dan lebih dikenal masyarakat luas dan juga harus lebih memahami keluhan-keluhan nasabah yang lain serta mengutamakan apa yang diinginkan oleh nasabah pada pelayanan manual.

2. Bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1

Bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1 yang belum terdaftar untuk menggunakan *mobile banking* disarankan agar segera mendaftar, karena pelayanan elektronik khususnya *mobile banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi finansial maupun non finansial. Karena *mobile banking* khususnya bisa menjadi alternatif agar bisa bertransaksi kapan dan dimanapun nasabah berada tanpa harus datang langsung ke bank.

3. Bagi masyarakat umum

Bagi masyarakat umum hendaknya leboh bijak dalam menanggapi perkembangan tekhnologi di perbankan syariah saat ini. Dengan beragamnya kemudahan transaksi *mobile banking* kita harus memanfaatkan fasilitas

dengan sebaik mungkin dan tidak disarankan menggunakan koneksi umum, misalnya warnet, wifi kampus, wifi mall, dan sebagainya karena rentan akan pencurian data.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya mengembangkan konsep dan mengidentifikasi indikator-indikator lainnya yang membandingkan antara tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1, hal ini untuk melengkapi dan menyempurnakan peneliti sebelumnya sehingga dapat diambil kesimpulan tentang apa alasan kepuasan nasabah yang sebenarnya didapat dari variable-variabel nantinya