

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

BSI *Mobile* merupakan salah satu produk digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk mempermudah transaksi nasabah serta memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan. Dalam pengembangan produk digital kualitas layanan menjadi hal terpenting karena langsung dirasakan oleh nasabah, sehingga akan membentuk kepuasan nasabah dalam pemakaian suatu produk. Selain kualitas pelayanan, pengembangan fitur juga menjadi poin terpenting selanjutnya, karena fitur produk menjadi keunggulan dan ciri khas tersendiri bagi suatu produk yang dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah. Dengan adanya merger 3 bank BUMN yaitu BNIS, BSM, dan BRIS yang menjadi satu dengan nama PT. Bank Syariah Indonesia, tentu hal tersebut menjadi momen untuk terus mengembangkan kualitas pelayanan dan fitur produk guna memberikan kemudahan dan juga menjadi produk digital unggulan bagi Bank Syariah Indonesia.

Berbicara tentang bank pasti erat kaitannya dengan nasabah, nasabah sangatlah penting bagi bank, oleh karena itu Bank Syariah Indonesia memaksimalkan cara agar nasabah semakin bertambah dari waktu ke waktu dan selalu merasa puas dengan kualitas pelayanan dan fitur-fitur yang disediakan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, data diambil dari penyebaran kuesioner dimana 100 nasabah BSI mahasiswa di beberapa perguruan tinggi di Banjarmasin dijadikan sebagai sampel.

Peneliti menyebarkan link kuesioner melalui WhatsApp dan ada juga dengan terjun langsung kelapangan dengan cara mendatangi universitas-universitas yang ada di Banjarmasin, untuk meminta langsung kepada mahasiswa mengisi kuesioner penelitian.

Teknik sampel yang digunakan yaitu pengambilan sampel non-probabilitas yaitu dimana terdapat kriteria khusus untuk responden yaitu responden sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia dan memiliki aplikasi BSI Mobile.

Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis diskriptif, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan BSI Mobile (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y), fitur BSI Mobile (X2) berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) dan kualitas pelayanan (X1) dan fitur BSI Mobile (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,1 %.

#### **A. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyampaikan beberapa saran diantaranya :

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Diharapkan Bank Syariah Indonesia kedepannya bisa terjun ke masyarakat mengenalkan apa itu Bank Syariah Indonesia dan diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan menambah inovasi fitur lainnya, agar lebih menarik banyak orang agar bergabung menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia terutama bagi mahasiswa terkhusus mahasiswa di perguruan tinggi Banjarmasin

2. Bagi mahasiswa

Diharapkan bisa bergabung menjadi bagian dari Bank Syariah Indonesia agar ikut serta meningkatkan perekonomian Indonesia dalam perbankan syariah dan pastinya terhindar dari praktik riba.