

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pengelolaan data, hasil analisis data yang mengacu pada masalah dan tujuan penelitian, dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini maka penulis dapat menyimpulkan bahwa hasil uji statistik untuk mengetahui perbandingan kepuasan nasabah antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perbandingan kepuasan nasabah antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual. Dari hasil uji statistik dan uji t berpasangan atau *paired sample t-test* diperoleh kesimpulan nilai rata-rata kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening melalui mobile banking sebesar 26,85 lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening secara manual sebesar 23,06. Karena pembukaan rekening melalui mobile banking sangat membantu, memudahkan bertransaksi, menghemat waktu, banyak manfaat yang dirasakan, dan memiliki fitur-fitur yang sesuai kebutuhan.
2. Perbedaan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual. Dilihat dari hasil uji *paired sample t-test* berdasarkan nilai t hitung $> t$ tabel ($9,509 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat

perbedaan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual, meskipun perbedaan atau selisihnya cukup signifikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan (BSI KCP Batulicin Jhonlin) sebaiknya dengan adanya aplikasi BSI Mobile yang sangat membantu masyarakat dan juga bank alangkah lebih baiknya lebih ditingkatkan lagi keamanannya ketika menggunakan aplikasi BSI Mobile dan dikembangkan untuk fitur-fitur yang ada di aplikasi BSI Mobile seiring dengan perkembangan teknologi maka inovasi terbaru pun akan terus bermunculan, untuk yang manual sebaiknya tetap juga dijalankan bagi nasabah yang lebih berumur untuk menambah kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang perbandingan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual terhadap kepuasan nasabah boleh dijadikan bahan referensi dan boleh mencoba meneliti kembali dengan variabel yang baru seperti pembukaan rekening tabungan haji, pembiayaan mitraguna berkah institusi wholsale dan SME group, dan gadai emas pada Bank Syariah Indonesia untuk menambah dan memperkaya literatur dan referensi peneliti selanjutnya.