

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 pemahaman dan kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Amuntai maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Pemahaman (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,874 lebih besar dari t_{tabel} 1,987 dengan tingkat signifikansi 0,05 lebih kecil dari 0,05 selanjutnya variabel Kualitas layanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y) dengan nilai t_{hitung} 8,857 lebih besar dari t_{tabel} 1,987 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Semua variabel Pemahaman (X1) dan Kualitas Layanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan nasabah (Y) dengan F_{hitung} sebesar 86,084 lebih besar dari F_{tabel} 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

B. Saran

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

1. Bagi perusahaan (Bank) diharapkan dapat meningkatkan kegiatan sosialisai serta edukasi pemahaman penggunaan *mobile banking* kepada masyarakat atau nasabah , agar nasabah lebih memahami mengenai cara menggunakan fitur-fitur yang ada didalamnya membantu memudahkan transaksi pada nasabah dan lebih mengembangkan lagi layanan yang tersedia pada m-banking Bank Syariah Indonesia agar lebih mudah dipahami dan tingkatkan lagi dalam kualitas layanannya, sehingga akan banyak orang-orang yang berminat menggunakan layanan m-banking bank syariah Indonesia tersebut. Kualitas pelayanan berperan penting dalam sebuah perusahaan karena sangat mempengaruhi seseorang tentang kepuasan penggunaan. Adapun kepuasan nasabah yang mana hal ini juga dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan dengan adanya kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang disediakan dapat mempengaruhi seseorang akan menggunakan layanan tersebut atau tidak.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana pemahaman dan kualitas layanan mobile banking bank syariah Indonesia KCP Amuntai terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*