

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya dalam skripsi ini, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Variabel layanan ATM secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah secara signifikan, karena memiliki nilai  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel  $1,947 < 1,984$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,054 < 0,05$ . Sedangkan variabel layanan Mobile Banking berpengaruh secara parsial terhadap nasabah pengguna layanan digital bank syariah, karena memiliki nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel  $2,028 > 1,984$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,045 < 0,05$  dan variabel layanan Internet Banking berpengaruh secara parsial terhadap nasabah pengguna layanan digital bank syariah, karena memiliki nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel  $4,572 > 1,984$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$
2. Variabel layanan ATM, Mobile Banking dan Internet Banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah secara signifikan, karena nilai  $F$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel  $69,079 > 2,70$ , dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang bisa diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat KC Banjarmasin, diharapkan agar dapat terus meningkatkan pelayanan dalam layanan digital banking dan perlu mempertahankan sistem yang ada serta dapat menambah variasi atau fitur untuk membantu meningkatkan besaran pengaruh layanan self service technology.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel atau menggunakan variabel lain seperti citra perusahaan, reputasi perusahaan, keunggulan produk dan lain-lain. Hal ini diharapkan agar penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut.