

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *self service technology* Bank BTN Syariah Banjarmasin telah meningkatkan kepuasan nasabah. Seratus partisipan menjadi sampel penelitian. Hasil dari penelitian ini memungkinkan kami untuk menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai thitung sebesar 11,825 lebih tinggi dari ttabel sebesar 1,984, atau signifikansi  $t$  sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa *self service technology* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa teknologi ini memengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin lebih puas sebagai hasil dari teknologi *self-service*, karena nilai  $t$  hitung yang menguntungkan.
2. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang peneliti sebarakan ada beberapa kendala yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti seringnya terjadi gangguan teknis, contohnya seperti gangguan yang terjadi pada jaringan dan terjadi kesalahan sistem yang menjadi kendala yang dapat mengurangi kepuasan nasabah dalam menggunakan *self service technology*.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka saran yang diberikan untuk pihak Bank BTN Syariah Banjarmasin dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

### 1. Saran untuk Bank BTN Syariah Banjarmasin

Untuk bank BTN Syariah Banjarmasin ada baiknya untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna melalui *self service technology* dengan fokus pada keamanan, keterjangkauan, dan kemudahan penggunaan. Selain itu mengumpulkan umpan balik secara teratur dari nasabah untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka lebih baik menjadi langkah yang berguna.

### 2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk melakukan studi yang lebih mendalam tentang pengaruh *self service technology* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Fokus pada aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, keamanan, ketersediaan layanan, dan kepercayaan nasabah bisa memberikan wawasan yang lebih komprehensif.