

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan nilai t hitung sebesar 4.758 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi $Y = 10,724 + 0,608X$, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,608 satuan. Nilai konstanta sebesar 10,724 menunjukkan bahwa meskipun tidak ada peningkatan pada kualitas layanan, tingkat dasar kepuasan nasabah masih berada pada angka tersebut.

Berdasarkan uji koefisien determinasi, nilai R Square sebesar 0.405 menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan 40,5% variasi perubahan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 59,5%

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. dengan demikian diakhir skripsi ini, peneliti memberi pendapat, usul dan saran untuk berbagai pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini yaitu, untuk kedepannya perkembangan *mobile banking* bank BSI diharapkan mampu memberikan kemudahan dan keamanan layanan yang lebih baik lagi serta menambahkan sistem perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah, karena mayoritas masyarakat masih meragukan keamanan dari sistem transaksi *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, Melfi. “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa).” *Skripsi Iain Metro* (2020).
- Ahla, Baiq Hilwiyatul. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia.”, No. 8.5.2017 (2022): 2003–2005. Wwww.Aging-Us.Com.
- Akob, Rezki Arianty, Zulfikry Sukarno. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bumh Di Makassar.” *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 11, No. 2 (2022).
- Barnes, James G. *Secret Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi, 2019.
- Diana, Sintiya. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Kedaton Bandar Lampung).” *Skripsi Uin Raden Intan Lampung* (2021).
- Dwinurpitasari, Yeni Anda. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo.” *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab* 1, No. 1 (2019): 2019.

- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Fianto, Bayu Arie, Charissa Kezia Rahmawati, Indri Supriani. "The Descriptive Analysis Of The Service Quality Dimension Of Mobile Banking (Mbanking) On The Satisfaction Of Sharia Banking Customers." *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 7, No. 1 (2021): 1-7.
- Fikriyah, Dina. "Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Antara Bank Muamalat Cabang Makassar Dan Bank Bsi Cabang Makassar Pannampu" (2022).
- Hidayat, Ahmad. "Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Desa Lempopacci Kecamatan Suli Kabupaten Luwu)." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952. (2017): 1-7.
- Ichsan, Mohammad Yusuf & Reza Nurul. "Bank Syariah Indonesia Service Quality: Social Perspective." *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik* 6, No. 2 (2021): 2.
- Lovelock, Lauren. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2018.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Mawardi. *Ekonomi Islam*. Pekanbaru: Alaf Riau, 2019.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2014.

- Mukhtisar, Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, And Evriyenni Evriyenni. "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)." *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance*. 3, No. 1 (2021): 56.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019.
- Nawangsari. "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri (Studi Pada Pengguna Bri Mobile Di Kota Depok)." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 7, No. 1 (2018): 24–31.
- Nurpadilla. "Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank Bri Syariah Dan Bank Bri Cabang Kota)" (2019). [Http://Repository.Iainpalopo.Ac.Id/Id/Eprint/2686/1/Nurpadillah.Pdf](http://Repository.Iainpalopo.Ac.Id/Id/Eprint/2686/1/Nurpadillah.Pdf).
- Nurrahmah Putry, Khalfi Syahrin, Esti Alfiah. "The Effect Of Financial Literacy, A Hedonic Lifestyle On Financial Behavior Of Students Of Islamic Economics And Business Faculty Of Uinfas Bengkulu." *The 1 St–2023 International Accounting Students Conference (Iasc)* (2024).
- Nurul Ichsan Hasan. *Perbankan Syariah (Sebuah Pengantar)*. Ciputat: Gp Press Group, 2014.

- Pradesyah, Riyan. “Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah.” *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam* 1, No. 1 (2019).
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Putri Amalia, Anna Zakiyah Hastriana. “Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bsi Kcp Sumenep).” *Journal Of Islamic Economis* 1, No. 1 (2022): 70–89.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press, 2011.
- Rauf, Sriaini. “Studi Kompetitif Fasilitas Dan Kualitas Layanan M-Banking Bsi Dan Bri Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo.” *Skripsi Iain Palopo* (2023).
- Ri, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Semarang: Toha Putra, 2022.
- Rofiqo, Azidni, Vydika Harya Addinata, And Diyan Novita Sari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah Di Ponorogo.” *Etihad: Journal Of Islamic Banking And Finance* 1, No. 1 (2021): 1–11.
- Rosita, Ayu. “Pengaruh Peran Keluarga Terhadap Perilaku Keagamaan Remaja Prumnas Alfatindo Blok C Rt 13 Kota Bengkulu.” *Skripsi* (2021): 1–69.

- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodelogi Penelitian, Universita Medan Area*, 2022.
- Salma, Fitria Solahika. “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya.” *Skripsi: Universitas Airlangga* (2015).
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Balebat Dedikasi Prima, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, Bandung, 2022.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2021.
- Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Strategik*. Edisi Ke 3. Yogyakarta: Andi, 2021.
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2020.
- Yunan Rahmanto. “Analisis Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Pengguna Layanan Kppn Biak Pada Masa Pandemi Covid-19.” *Gema Kampus Iisip Yapis Biak* 15, No. 2 (2020): 77–84.