

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji empiris pengaruh antara kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung = 15.122 dan p value (Sig) sebesar 0,000 yang di bawah alpha 5%. Dari hasil analisis regresi sederhana, diketahui bahwa koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,837 yang berarti hubungan yang positif antara variabel kualitas *mobile banking* dan kepuasan nasabah termasuk dalam kategori cukup atau sedang dan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 6.97%, sedang yang 30.3% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).
2. Dari hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 5,815 + 0,352X$. Artinya bahwa kualitas *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian jika kualitas *mobile banking* semakin ditingkatkan, maka kepuasan nasabah akan semakin banyak atau besar.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan Bank Syariah Mandiri lebih meningkatkan kualitas mobile banking untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa diferensiasilah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.
2. Untuk menjaga dan lebih meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dapat dilakukan dengan tidak membeda-bedakan antara pelanggan baru maupun pelanggan lama, setiap karyawan diharuskan mampu memberikan solusi terbaik kepada nasabah dalam memberikan perhatian.
3. Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan acuan bagi penelitian ini untuk mengembangkan maupun melakukan perbaikan seperlunya.

5.3. Penutup

Puji syukur *Alhamdulillahirobbil'alamin* dengan rahmat dan hidayat dari Allah SWT, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan pembahasan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi bahasa, penulisan, penyajian, sistematika maupun analisisnya.

Akhirnya dengan memanjatkan do'a mudah-mudahan skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca dan bagi penulis sendiri. Selain itu juga, mampu memberikan hasanah ilmu pengetahuan yang positif bagi keilmuan ekonomi islam.