

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini yaitu agar dapat memberi gambaran persepsi tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan digital BCA Syariah yang terdiri dari *digital banking system*, pelayanan, kemudahan, dan kenyamanan terhadap kepuasan nasabah BCA Syariah atas pesatnya perkembangan teknologi masa kini yang mewadahi layanan industri perbankan di Indonesia. Teknik pengumpulan sampel yang dipilih yaitu dengan *nonprobability sampling* dengan jenisnya yaitu *purposive sampling*. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Adapun alat analisis yang digunakan untuk membantu penelitian ini adalah *software IBM SPSS Statistics Version 25.0*.

Dengan pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel *Digital Banking System* (X1), Pelayanan (X2), Kemudahan (X3), Kenyamanan (X4), Kepuasan Nasabah (Y) didapatkan item-item yang valid dan reliabel untuk masing-masing variabel tersebut. Semua variabel X (*Digital Banking System*, Pelayanan, Kemudahan, Kenyamanan) memiliki hubungan linier positif terhadap Kepuasan Nasabah, yaitu kenaikan *Digital Banking System*, Pelayanan, Kemudahan, maupun Kenyamanan akan membuat Kepuasan Nasabah naik juga. *Digital Banking System* merupakan satu-satunya variable predictor yang tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan Pelayanan, Kemudahan, Kenyamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Persamaan regresi yang didapat dengan variable prediktor *Digital Banking System*, Pelayanan, Kemudahan, Kenyamanan mampu menjelaskan 69% variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan 31% lainnya dijelaskan oleh variable predictor lain yang tidak diteliti pada model.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa pengaruh layanan digital banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, dan ditingkatkannya rasa kepercayaan, maka kepuasan nasabah akan lebih meningkat lagi. Sebagaimana dengan alasan tersebut, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Dalam aspek teoritis, disarankan untuk kedepannya agar dapat meneliti pada fokus permasalahan inti penelitian dengan variabel-variabel yang berkaitan dengan pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah serta menggunakan metode dan alat uji yang lebih lengkap dan akurat sehingga diperoleh kesimpulan yang lebih valid.
2. Dalam aspek praktisi, disarankan kepada perusahaan dapat harus mampu memperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi dalam aspek dimensi dari variabel kepuasan nasabah.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini ada beberapa kekurangan yang dihadapi oleh peneliti dalam melakukan penyusunannya. Keterbatasan tersebut yaitu:

1. Penelitian ini hanya mengambil responden yang merupakan nasabah atau masyarakat yang telah menggunakan m-banking dengan jumlah 100 orang
2. Terbatasnya akses untuk mendapatkan informasi yang diinginkan oleh peneliti, mengingat situasi keadaan *Covid-19*.
3. Peneliti tidak dapat mengontrol responden yang mengisi kuesioner agar mendapatkan hasil yang seimbang pada data responden dikarenakan penelitian dilakukan saat pandemic *Covid-19* sehingga mengharuskan peneliti menyebar kuesioner melalui *Google Form*.