

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian berdasarkan Kepuasan Penggunaan *Mobile Banking* dengan Pendekatan Dimensi *Security Quality* Bank Syariah Indonesia di Pati terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Pati, maka bisa disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan Informasi tidak mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Pati. Dengan adanya hasil seperti ini Bank Syariah Indonesia khususnya di daerah Pati diharapkan mampu meningkatkan kinerja ataupun perlindungan khusus bagi nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut baik perlindungan dana maupun perlindungan data diri.
2. Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah ketika mengaplikasikan BSI Mobile di Pati. Hal seperti ini memberikan bukti bahwasanya Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* sangat mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.
3. Penjaminan saat Penggunaan *Mobile Banking* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah ketika mengaplikasikan BSI Mobile di Pati. Hal seperti ini membuktikan bahwasanya Penjaminan saat penggunaan BSI mempunyai rasa percaya diri ketika mengaplikasikan *mbanking* yang disebabkan oleh pihak bank memiliki beberapa jaminan yang disediakan.
4. Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Pati, dikarenakan masyarakat menilai bahwasanya semua aplikasi yang berbasis teknologi memiliki cara penggunaan yang hampir sama satu dengan yang lainnya. Dengan adanya hasil seperti ini Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut agar berbeda dengan bank lainnya.
5. Keamanan Penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Pati. Dengan adanya hasil seperti ini membuktikan bahwa keamanan dalam penggunaan aplikasi yang

disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia tidak diragukan lagi oleh para nasabahnya.

B. Saran

Dari hasil penelitian kali ini, peneliti menyadari bahwasanya masih terdapat banyak kekurangan dalam hasil tersebut. Oleh karena itu, saran yang diberikan peneliti terhadap peneliti selanjutnya agar bisa menyempurnakan kekurangan yang ada serta memberikan sebuah hasil penelitian yang baru yang berhubungan dengan penelitian kali ini. Adapun saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Praktisi

a. Perbankan Syariah

- 1) Kepada pihak perbankan syariah khususnya Bank Syariah Indonesia untuk lebih dalam meningkatkan kualitas layanan terlebih pada aplikasi perbankan yang berbasis digital yang diberikan kepada masyarakat umum guna mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju agar mampu menarik minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.
- 2) Kepada pihak perbankan syariah khususnya Bank Syariah Indonesia supaya terus mengedukasi kepada para masyarakat umum terlebih kepada nasabahnya untuk memperkenalkan Bank Syariah Indonesia di tengah gempuran Bank Konvensional yang ada.
- 3) Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu mempertahankan kinerja serta pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya sehingga mampu bersaing dengan bank konvensional.

b. Bagi Akademisi

- 1) Penelitian ini diharapkan bisa dibuat tolak ukur ataupun sumber referensi bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama yaitu Perlindungan Informasi, Aplikasi Perbankan *Mobile Banking*, Penjaminan saat Penggunaan *Mobile Banking*, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Pati.
- 2) bagi peneliti selanjutnya agar bisa menambah jumlah sampel serta populasi yang ada agar mampu mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang semakin banyak sehingga nantinya akan

mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

