

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah peneliti paparkan tentang Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Alhikmah *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat melalui uji t (parsial) variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi alhikmah *mobile* pada KSPPS BMT Al Hikmah Jepara yang telah diolah melalui aplikasi SPSS yang bisa dilihat dari *coefisient*, dimana nilai $t_{hitung} 2,110 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai signifikan sebesar $0,03 < \alpha 0,05$. Ini artinya apabila kualitas layanan yang disediakan semakin tinggi maka para nasabah BMT semakin banyak menggunakan aplikasi alhikmah *mobile*, bahkan mereka akan kembali menggunakannya karena mempunyai titik kepuasan yang lebih baik atau lebih tinggi.

Dari pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini dapat menjawab dan membuktikan rumusan masalah yang pertama yaitu apakah kualitas layanan alhikmah *mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara.

2. Bahwa kemudahan *mobile banking* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari uji t (parsial) variabel kemudahan *m-banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan alhikmah *mobile* di BMT Al Hikmah Semesta Jepara yang telah diolah melalui SPSS yang bisa dilihat dari *coefisients* dimana nilai $t_{hitung} 3,335 > t_{tabel} 1,9872$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Ini

artinya apabila kemudahan bersifat positif maka mereka akan merasa puas ketika menggunakan aplikasi alhikmah *mobile*. Namun sebaliknya, apabila kemudahan yang muncul bersifat negatif memungkinkan para nasabah untuk tidak menggunakan aplikasi tersebut karena tidak puas.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat menjawab dan membuktikan rumusan masalah yang kedua yaitu apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada KSPSS BMT Al Hikmah Semesta Jepara.

B. Saran

Berdasarkan simpulan serta hasil penelitian yang telah disajikan oleh peneliti, kemudian peneliti menyampaikan masukan atau saran yang dapat memberikan pemikiran yang bermanfaat kepada pihak terkait terhadap hasil penelitian ini. Saran yang dapat peneliti sampaikan, sebagai berikut:

1. Bagi pihak KSPSS BMT Al Hikmah Semesta Jepara
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan, kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau bahan masukan bagi BMT Alhikmah Semesta Jepara. Lebih mengembangkan lagi dalam melakukan pemasaran terhadap cara menggunakan *mobile banking*. Memberikan informasi kepada masyarakat terhadap keunggulan dalam penggunaan *mobile banking* (Alhikmah *Mobile*).
2. KSPSS BMT Al Hikmah Semesta Jepara untuk kedepannya perkembangan *mobile banking* atau alhikmah *mobile* diharapkan mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik lagi serta memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah. Karena mayoritas masyarakat

atau nasabah masih meragukan keamanan dari sistem transaksi *online*.

3. Untuk pihak yang ingin meneliti lebih lanjut, diharapkan dapat mengkaji lebih dalam tentang KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara dan bisa dijadikan sebuah bahan referensi dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah dan mengembangkan penelitian dengan menambah variabel bebas dan terikat sehingga mampu memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi.

