

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dihitung menggunakan SPSS, maka dapat dilihat hasil dari nilai  $t$  hitung fitur transaksional yaitu senilai 9.311, dan berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan nilai  $t$  tabel senilai 1.988. Maka dapat disimpulkan jika nilai  $t$  hitung lebih besar dari pada  $t$  tabel. Adapun nilai signifikansi Pengaruh Kualitas Fitur Transaksional Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* BSI sebesar 0,000 dari perhitungan tersebut, maka hipotesis adanya pengaruh antara fitur transaksional terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* BSI Kudus terbukti signifikan dan diterima. Dan apabila fitur sosial yang ada di dalam *E-Commerce* lebih disempurnakan, maka kepuasan nasabah akan meningkat.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dikerjakan dengan menggunakan SPSS, maka dapat dilihat nilai  $t$  hitung untuk fitur relasional yaitu senilai 8.786, adapun nilai signifikasinya yaitu senilai 0,000, dan berdasarkan pencarian nilai  $t$  tabel, dapat dilihat yaitu senilai 1.988. dari penjabaran tersebut, dapat disimpulkan jika nilai  $t$  hitung lebih besar dari dari pada nilai  $t$  tabel. Sehingga hipotesis adanya pengaruh antara fitur relasional terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* BSI Kudus terbukti signifikan dan diterima. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fitur relasional terhadap kepuasan nasabah, artinya apabila fitur relasional ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat. Dan apabila fitur sosial yang ada di dalam *E-Commerce* lebih disempurnakan, maka kepuasan nasabah akan meningkat.
3. Adapun hasil dari proses pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS, maka diperoleh nilai  $t$  hitungnya sebesar 9.851, kemudian nilai signifikasinya sebesar 0,000, sedangkan berdasarkan perhitungan, nilai  $t$  tabelnya diperoleh dengan nilai sebesar 1.988. dari penjabaran tersebut, dapat dilihat jika nilai  $t$  hitung lebih banyak dari pada nilai  $t$  tabel. Sehingga dapat disimpulkan jika hipotesis adanya pengaruh antara fitur sosial terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* BSI Kudus terbukti signifikan dan diterima. Dan apabila fitur sosial yang ada di dalam *E-Commerce* lebih disempurnakan, maka kepuasan nasabah akan meningkat.

**B. Saran**

Dari proses penelitian yang telah diteliti, adapun beberapa saran yang nantinya bisa diterapkan di penelitian selanjutnya antara lain:

- 1 Untuk para peneliti yang hendak mengangkat tema yang sama dengan penelitian kali ini, maka disarankan untuk bisa menyempurnakan penelitiannya, seperti penambahan variabel, penambahan materi yang sekiranya masih kurang di dalam penelitian kali ini, dan lain sebagainya. karena peneliti menyadari terbatasnya kemampuan untuk menjabarkan penelitian ini.
- 2 Untuk pihak BSI KC. A Yani 1, semoga bisa lebih konsisten dalam melayani nasabah, supaya nasabah lebih memilih menggunakan produk yang ditawarkan. Dan semoga BSI bisa lebih banyak berinovasi supaya kepuasan nasabah tetap stabil, atau bahkan bisa lebih meningkat.

