

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji analisis yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Layanan *Automatic Teller Machine* (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $0,040 < 0,05$ dan juga dapat dilihat pada nilai t hitung $>$ dari t tabel ($2,084 > 1,986$), berarti H_1 diterima, H_0 ditolak. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka Layanan ATM akan mempengaruhi kepuasan nasabah, faktor Layanan ATM perbankan syariah yang baik dan strategis akan meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya semakin baik Layanan ATM suatu perbankan syariah maka kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan akan semakin meningkat.
2. Layanan *Mobile Banking* (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) hal ini dibuktikan dengan nilai $0,021 < 0,050$ dan dapat juga dilihat pada nilai t hitung $>$ dari t tabel ($2,340 > 1,986$), berarti H_2 diterima, H_0 ditolak. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan hasil penelitian ini menunjukkan jika semakin tinggi Layanan *Mobile Banking* yang dilakukan oleh suatu Bank atau perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen (Layanan ATM dan Layanan *Mobile Banking*) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah) hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar $7,675$ dengan nilai signifikan 0.001 karena probabilitas signifikan jauh $< 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa variabel Layanan ATM dan Layanan *Mobile Banking* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi Perbankan

Penelitian ini sebagai bahan informasi yang dapat digunakan oleh pihak perbankan khususnya PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dimasa yang akan datang. Dan diharapkan dapat memberikan evaluasi bagi para praktisi perbankan syariah dalam pengembangan perbankan syariah kedepannya agar lebih memperhatikan Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah khususnya nasabah di panyabungan. Dan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah panyabungan harus terus memberikan inovasi layanan jasa begitu juga produk yang terbaik khususnya untuk informasi ATM dan *mobile banking* agar lebih dikenal dan diminati oleh masyarakat khususnya masyarakat panyabungan.

2. Bagi masyarakat

Penelitian ini sebagai bahan informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat agar dapat lebih sering mencari dan memberikan informasi kepada masyarakat lainnya ketika menggunakan layanan perbankan syariah khususnya ATM dan *mobile banking* dan masyarakat juga memiliki gambaran bagaimana layanan ATM dan layanan *mobile banking* yang disediakan pihak bank untuk memudahkan transaksi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Af'idah, Lailatul (2018) *Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan Pendapatan Pada Bank Syariah Bukopin Selama Periode 2009-2016*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Al-Arif, M.Nurrianto (2010) *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Andrianto.dkk (2019) *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teoridan Praktek)*. Jawa Timur: QiaraMedia
- Ansori, Aan. *Sistem Informasi Perbankan Syariah*. UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*
- Artesa, Ade, dkk (2011) *Bank dan Lembaga Bukan Bank*. Jakarta : PT. Indeks
- Eddy, Soeryono Soegono (2008) *Marketing Research*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Fandi (1997) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Ghozali, Imam (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handiman, Edia (2009) *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT Indeks
- Ikatan Bankir Indonesia (2014) *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Granmedia Puatsaka Utama.
- Ilham, Ahmad (2015) *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pusataka Utama
- Iska, Syukri (2014) *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Press
- Ismail (2011) *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana
- Kadir (2010) *Pengenalan Teknik Informasi*. Yogyakarta: And
- Kasmir (2012) *Manajemen Perbankan* Jakarta: Raja Wali Pers
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Buku Saku Perbankan Syariah, (Jakarta : Direktur Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, 2013)*.
- Muhammad (2014) *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Nurastuti, Wiji (2011) *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Priansa, Donni Junni (2017) *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- OJK (2021) *Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah*.

- Philip, Khotler (2007) *Manajemen Pemasaran .Jakarta: Indeks Purwadarminto. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka*
- Sentot Imam Wahjono, Sentot Imam (2010) *Manajemen Pemasara Bank. Yogyakarta: Graha Ilmu*
- Soemitra, Andri (2009) *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: Kencana*
- Sudarsono (2021) *Pengertian Bank Syariah.*
- Sugiono. *Metodologi Penelitian. Jakarta: Grafindo*
- Suryabrata, Sumadi (1987) *Metode Penelitian. Jakarta: Rajawali*
- Suryani, Tatik (2017) *Manajemen Strategi Bank di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah . Jakarta: Prenadamedia Group*
- Sutisna (1999) *Perilaku Konsumen Komunikasi Pemasaran Bandung: Remaja Rosdakarya*
- UUD Perbankan Syariah, tahun 2008.*
- Wahyuni, Sri (2010) *Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kerja. Jawa Timur: CV Penerbit Kiara Media*
- Wang Sawidjaja (2012) *Pembiayaan Bank Syariah Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama*
- Yakub (2013) *Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu*