

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Muamalat KCP Penyabungan. Hal ini dapat dilihat dari nilai T_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 3,764 dengan nilai signifikan sebesar 0.002. sedangkan nilai t tabel dengan derajat kebebasan (df) = $N-2$ ($93-2$) = 91 adalah sebesar 1.986 pada taraf signifikan 0,05. Maka dari hasil tersebut nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,764 > 1,986$) dan nilai signifikan ($0,002 < 0,005$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Minat Nasabah (Y) yang artinya apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah semakin baik dan mudah maka minat dari nasabah untuk menggunakan mobile banking juga akan semakin tinggi.
2. Persepsi Kemanfaatan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Muamalat KCP Penyabungan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} Persepsi Kemanfaatan (X2) adalah sebesar 2,883 dengan nilai signifikan sebesar 0.001 sedangkan nilai t tabel dengan derajat kebebasan (df) = $N-2$ ($93-2$) = 91 adalah sebesar 1.986 pada taraf signifikan 0,05. Maka dari hasil tersebut nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,883 > 1,986$) dan nilai signifikan ($0,001 < 0,005$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya semakin baik persepsi kemanfaatan yang dirasakan para nasabah saat menggunakan mobile banking akan semakin banyak pula nasabah yang menggunakan mobile banking tersebut.

3. Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemanfaatan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobil banking. Hal itu dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 7,772 pada taraf signifikan 5% ($=0,05$). Adapun F_{tabel} diperoleh 3,10 Dengan demikian nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($7,772 > 3,10$) dengan nilai signifikansi $<0,05$ ($0,001 < 0,005$) yang bermakna bahwa apabila secara bersama-sama kualitas pelayanan dan persepsi kemanfaatan dilakukan dengan baik maka semakin tinggi pula minat dari nasabah untuk menggunakan mobile banking pada Bank Muamalat KCP Penyabungan.

B. SARAN

Berdasarkan temuan penelitian diatas, dalam penelitian ini ada beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Bank Muamalat KCP Penyabungan

Dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking di Bank Muamalat KCP Penyabungan. maka diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan maupun informasi dalam memajukan kualitas Bank Muamalat Indonesia terkhusus kebijakan mengenai mobile banking yang telah digunakan. Sehingga dapat lebih mengembangkan mobile banking dan lebih memberikan kemudahan serta kenyamanan para nasabah dalam menggunakannya

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini menjadi referensi sehingga dapat menambah pengetahuan kepada peneliti tersebut. Selain itu juga diharapkan dapat lebih memperluas penelitian ini dengan menambah variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ridwan, Pengantar Statistik Sosial, Bandung : Alfabeta, 2012.
- Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan lainnya (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2014) h. 24.
- Ferdinand Augusty, Metode Penelitian Manajemen, Semarang : Badan Penerbitan Univesitas Diponegoro, 2006.
- Erliana, menggunakan mobile banking. *Hasil Wawancara*. 23 Februari 2023, Lintas Timur Panyabungan Mandailing Natal.
- Tjiptono Fandy, Manajemen Jasa (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 68.
- Riswandi, Budi Agus, Aspek Hukum Internet Banking (Jakarta: Raja Grafindo Persada 2015). h .83.
- Rolianda Irawan, Menggunakan Mobile Banking. *Hasil Wawancara*. 22 Januari 2023 di Pasar Lama Panyabungan Mandailing Natal.
- Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi, Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015.
- Sandu Siyato, Dasar Metodologi Penelitian, Yogyakarta, 2015.
- Kasmir, Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Rudaya Bahri, *Ushul Fikih*, (IAIN Parapare Nusantara Press : 2019), h. 86.
- Aselly Munawaroh, menjelaskan pengguna Mobile Banking (Muamalat Din). *Hasil Wawancara*. 8 Februari 2023, Bank Muamalat Panyabungan.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, Manajemen Pemasaran, Jilid 1. Penerjemahan Drs. Jaka Wasana. MSM (Jakarta: Erlangga, 1999), h. 83.
- Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, (Malang: Bayu Media Publishing, 2007).
- Wijjinur Astuti, Teknologi Perbankan, (Yogyakarta: Graha Ilmuha, 2011).
- Dr. Kasmir, *Customer Cervices Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers. 2017.
- Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2009, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
- Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat KCP Panyabungan,2023.

- <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 03 Maret 2023.
- Burhan bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik Serta Ilmuilmu Sosial Lainnya*, 2017, Jakarta: KENCANA.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Muhammad Fadli, Rudy Fachruddin, Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Pengguna Mobile Banking Bank Umum di Kota Banda Aceh. Vol 1. No. 2016.
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonoi Islam*, 2(3), 7.
- Yulianti, Rosita, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Ketersediaan Fitur, Biaya dan Resiko terhadap pengguna mobile banking di BNI Syariah KC Surakarta” ,(Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, 2019).
- Syamsul Hadi, Novi, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, *Jurnal UAD* : 2015.