

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas mengenai standar layanan dan *mobile banking* BNI Syariah Kantor Cabang Jember, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dari variabel standar layanan terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan adalah sebesar 0,015. Hal tersebut berarti nilai signifikansi yang dihasilkan oleh variabel bebas dibawah 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa standar layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dari variabel *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan adalah sebesar 0,004. Hal tersebut berarti nilai signifikansi yang dihasilkan oleh variabel bebas dibawah 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
3. Hasil uji F secara simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa standar layanan dan *mobile banking* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor

Cabang Jember dimana nilai signifikansi menunjukkan 0,000 dibawah 0,05.

4. Besarnya pengaruh standar layanan dan *mobile banking* sesuai dengan nilai determinasi adalah sebesar 0,289 dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah mampu dipengaruhi oleh variabel standar layanan dan *mobile banking* dengan nilai sebesar 28,9%.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan maka penulis dapat menyarankan:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk merencanakan strategi di dalam menarik dan mempertahankan para nasabah dengan memperhatikan kualitas dari standar layanan dan *mobile banking* sehingga tumbuhlah kepuasan nasabah .
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan, meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangannya. Peneliti dalam melakukan penelitiannya mengalami berbagai kendala dalam pencarian informasi karena menyangkut kerahasiaan bank.

3. Bagi peneliti selanjutnya, variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen saja, sehingga masih perlu kajian tentang variabel-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti harga atau biaya.

