

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 mahasiswa UNISMA Bekasi mengenai pengaruh *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah semua data yang diperoleh valid, reliabel, berdistribusi normal, tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, tidak memiliki masalah multikolinieritas. Maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Dalam pnlitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan ATM dan *Mobile Banking* kepada nasabah dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.
2. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel ATM terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan ATM kepada nasabah dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah secara proporsional.
3. Pada variabel *Mobile banking* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan *Mobile banking* kepada nasabah dapat menyebabkan peningkatan tingkat kepuasaan nasabah secara proporsional.

Adapun strategi implementasi untuk meningkatkan kualitas layanan dari kedua fasilitas *Self Service Technology* diatas adalah memastikan bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipelajari dipahami, dan dioperasikan secara personal oleh nasabah. Selain itu, fasilitas tersebut diarahkan untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan yang dilakukan dimana saja dan kapan saja, membantu dan bermanfaat bagi nasabah khususnya mahasiswa UNISMA yang dapat melakukan transaksi mendesak tanpa perlu mengantri dikantor atau bergantung pada bantuan karyawan. Selain memiliki biaya yang terjangkau dan risiko yang rendah, strategi ini bertujuan untuk memberikan layanan yang cepat, efektif, dan efisien kepada pengguna.

5.2 Saran

1. Bagi perusahaan bank syariah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari fasilitas *Self Service Technology*, menambah jumlah ATM, dan lebih memanfaatkan layanan teknologi untuk saat ini.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Diharapkan bisa menambahkan variabel yang terkait dengan *Self Service Technology*, seperti *Internet banking* dan *SMS banking*, serta menambahkan variabel lain yang terkait dengan aspek pemasaran guna memperkuat dan memperluas ruang lingkup penelitian mengenai dampak fasilitas *Self Service Technology*

terhadap kepada kepuasan nasabah dalam sektor perbankan syariah.

- b. Diharapkan mampu menambahkan dimensi penelitian terhadap sektor perbankan konvensional sebagai objek perbandingan, guna mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai perbedaan fasilitas *Self Service Technology* antara perbankan konvensional dan perbankan syariah.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat meningkatkan jumlah sampel untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan akurat. Dengan meningkatnya jumlah sampel, penelitian akan lebih mampu mencerminkan keragaman populasi yang ada, sehingga data yang dihasilkan memiliki representativitas yang lebih tinggi secara kritis dan ilmiah.
- d. Bagi mahasiswa, diharapkan untuk lebih meningkatkan rasa empati terhadap lingkungan sekitar. Dalam konteks ini, mahasiswa diharapkan dapat mengintensifkan rasa empati ketika terlibat dalam penelitian di mana dirinya menjadi responden, dengan aktif berpartisipasi dalam menyumbangkan tanggapan melalui kuesioner penelitian yang disebar. Hal ini dianggap signifikan dalam kerangka penelitian dan evolusi pemikiran mahasiswa, serta memiliki pengaruh penting terhadap kemajuan dunia penelitian dan perkembangan intelektual sebagai seorang mahasiswa.