

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Digital Banking* terhadap Kepuasan nasabah : dari analisis di peroleh nilai signifikan *Digital Banking* $0,583 > 0,05$. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa secara langsung *Digital Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini di pengaruhi oleh tingkat pemahaman responden yang tidak sempurna dan tidak memiliki dasar dalam pengoperasian perangkat *Digital Banking* dan dengan karakteristik responden yang berada pada usia ≥ 50 tahun menyebabkan tingkat pemahaman produk digital tidak mampu di akses dan di operasikan dengan semestinya.
2. Pengaruh *Word of Mouth* terhadap kepuasan nasabah : dari analisis di peroleh nilai signifikan *Word of Mouth* $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan *Word of Mouth* terhadap Kepuasan nasabah. di pengaruhi dengan tingkat karakteristik responden yang dominan adalah wanita dan juga adanya komunikasi yang komunikatif tersampaikan sesama rekan,kolega, atau keluarga mereka yang di terima dan di saring dengan baik, akibat perasan

positif yang di terima mereka selama menjadi bagian dari nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Sungai Penuh.

3. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah : dari analisis di peroleh nilai signifikan kepercayaan $0,00 < 0,05$. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. hasil penelitian ini di pengaruhi pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah : dari analisis di peroleh nilai signifikan kepercayaan $0,00 < 0,05$. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini di pengaruhi oleh fenomena yang terjadi saat penelitian di mana kebanyakan responden tersebut berasal dari kalangan bapak/ibuk dai kemenetrian agama, dan juga mereka yang sebelumnya juga memiliki rekening syariah baik itu BRI syariah, BNI syariah, Mandiri syariah yang sudah memiliki ikatan kerja dan pengalaman yang baik sehingga mereka lebih percaya dan yakin terhadap pengalaman mereka menjadi nasabah.
4. bahwa Pengaruh *Digital Banking* terhadap Kepercayaan : dari analisis di di peroleh nilai signifikan *Digital Banking* $0,00 < 0,05$. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa secara langsung *Digital Banking* berpengaruh terhadap kepercayaan. Hasil penelitian ini di pengaruhi pada tingkat percayaan nasabah terhadap kecepatan dan juga legalitas yang di miliki pada produk *Digital Banking* yang dapat memberikan kemudahan dan

keuntungan bagi nasabah. baik pada produk tabungan maupun pada produk pembiayaan.

5. Pengaruh *Word of Mouth* terhadap Kepercayaan nasabah : dari analisis di peroleh nilai signifikan *Word of Mouth* $0,489 > 0,05$. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan *Word of Mouth* terhadap kepercayaan. Dalam penelitian ini dengan tingkat responden perempuan dan rentang umur yang dominan di atas 50 tahun menyebabkan komunikasi yang di sampaikan tidak di terima dengan jelas dan lengkap karna adanya penyesuaian terhadap pemahaman dan juga pengulangan informasi yang tidak merata, sehingga masyarakat atau nasabah tidak menerima dan percaya karna informasi yang di sampaikan tidak memiliki tingkat kredibilitas yang memumpuni.
6. Nilai pengaruh tidak langsung *Digital Banking (X1)* terhadap Kepuasan (Y) melalui kepercayaan (I) adalah $0,242 \geq$ pengaruh langsung $0,069$. kesimpulan hipotesis di terima. Dengan artian variabel kepercayaan (I) berperan sebagai pemediasi hubungan *Digital Banking (X1)* dan kepuasan (Y). Denan adanya kepercayaan terhadap keamanan dan loyalitas dan kejujuran Bank Syariah Indonesia menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi dengan adanya kepercayaan itu nasabah lebih yakin karna dengan adanya *Digital Banking* nasabah tidak perlu datang jauh jauh atau memerlukan waktu lama unuk mengoperasikan dan mendapat keuntungan dari setiap produk *Digital Banking* yang di miliki bank

syariah sehingga masyarakat ampun untuk datang kembali dan membangun citra merek bagi perusahaan.

7. Nilai pengaruh tidak langsung *Word of Mouth* (X2) terhadap Kepuasan (Y) melalui kepercayaan (I) adalah $-0,038 \leq$ pengaruh langsung $0,354$. kesimpulannya hipotesis ditolak, Dengan artian variabel Kepercayaan (I) tidak berperan sebagai pemediasi hubungan *Word of Mouth* Dan kepuasan. Dalam penelitian ini di pengaruhi juga terhadap tingkat responden yang melakukan pelunasan atau pembukaan rekening haji yang mana responden diwajibkan untuk terlebih dahulu membuka rekening biasa yang mana kebanyakan responden tersebut lebih percayaan terhadap bank sentral lainnya, sehingga kepercayaan mereka tidak dapat memenuhi kepuasan, di akibatkan rasa terpaksa atau tidak keterpercayaan yang di timbulkan.

1.2 Saran

Berdasarkan temuan dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan *Digital Banking* dengan cara :
 - a. Membangun kenyamanan dan efektifitas bagi pengguna atau nasabah baru.
 - b. Menciptakan kemudahan produk produk yang mempunyai nilai tambah bagi nasabah.
 - c. Sistem tabungan yang menarik dengan fitur fitur kekinian.
2. Memperkuat kepercayaan dengan cara :

- a. Memberikan kesan positif pada nasabah dengan memberikan fitur produk yang menguntungkan dan akad yang sesuai dengan prinsip syariah.
 - b. Membangun kepercayaan dan loyalitas kepada nasabah baik nasabah Non prioritas maupun nasabah prioritas.
 - c. Menciptakan suasana positif saat melakukan transaksi.
3. Membangun *Word of Mouth* dengan cara :
 - a. Menyampaikan setiap pengalaman atau pencapaian perusahaan dan melakukan hubungan kerja sama baik dengan instansi pemerintah maupun swasta.
 - b. Menciptakan hubungan baik dengan nasabah atau kolega kolega perusahaan.
4. Adapun masukan untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti tentang peran kepercayaan sebagai pemediasi *Digital Banking*, *Word of Mouth* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Sungai Penuh :
5. Penelitian selanjutnya dapat memperluas jangkauan *Digital Banking* dengan kembali mengkaji referensi dan sumber sumber yang terkait dengan *Digital Bank*