

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi ini, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Variabel merger berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi Covid-19.
2. Variabel *fintech* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi Covid-19.
3. Variabel merger dan *fintech* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi Covid-19.

B. Saran

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurna penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel tambahan yang terkait dengan yang memiliki hubungan dan lebih banyak menambah referensi untuk dapat memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih



lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di bank syariah.

2. Bagi BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2.

Adanya penggabungan tiga bank syariah Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah dan berganti menjadi Bank Syariah Indonesia ini telah menggabungkan keunggulan-keunggulan yang dimiliki masing-masing bank syariah sebelumnya menjadi satu sehingga diharapkan lebih meningkatkan kualitas produk dan jasanya agar nasabah yang merasa puas tetap menggunakan produk dan jasa BSI. Kemudian juga meningkatkan dan mengembangkan *fintech* terutama di era pandemi saat ini sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal bagi nasabah dan dapat bersaing dengan teknologi perbankan lainnya. Selain itu BSI harus menyediakan fitur layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk dapat digunakan dalam bertransaksi secara aman dan nyaman sehingga menimbulkan rasa kepuasan.

