

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini melakukan analisis untuk menjelaskan kualitas sistem, kualitas pelayanan melalui digital banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap digital banking pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai original sampel sebesar 0.406 dan  $T$  statistik hitung  $5.849 > 1.96$  dan  $P$  Value  $0.000 < 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap digital banking pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap digital banking pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai original sampel sebesar 0.567 dan  $T$  statistik hitung  $8.703 > 1.96$  dan  $P$  Value  $0.000 < 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan digital banking pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto.
3. Digital banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sampel sebesar 0.535 dan  $T$ -statistik hitung



2.014>1.96 dan P Value 0.000<0.05 maka dapat disimpulkan bahwa digital banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto.

4. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sampel sebesar 0.345 dan T statistik hitung 4.082>1.96 dan P Value 0.045<0.05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sampel sebesar nilai original sampel sebesar -0.187 dan T statistik hitung 4.082>1.96 dan P Value 0.000<0.05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Mojokerto.

## **B. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang sudah dilakukan maka diajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. PT. Bank Syariah Mandiri terus mensosialisasikan *digital banking* dan mempromosikan melalui media elektronik dan menciptakan kepuasan nasabah secara maksimal.

2. Menambahkan fitur-fitur terbaru pada *digital banking* serta mengembangkan kualitas layanan serta kualitas produk.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan indikator karena semakin banyak indikator yang digunakan semakin baik menggambarkan variabel tersebut.
4. Sampel yang digunakan pada penelitian ini hanya 1 instansi *payrool* sehingga untuk peneliti selanjutnya diharapkan memperbanyak sampel dari beberapa lembaga dikarenakan banyak nasabah *payrool* pada PT. Bank Syariah Mandiri