BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Studi ini mengkaji untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan faktor keamanan pada tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan *M-banking* BSI. Setelah melewati proses analisis data, Beberapa poin utama dapat diringkas sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik pelayanan yang dirasakan nasabah, baik dari *realibility*, *responsivesness, assurance, empathy, tangible,* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam penggunaan BSI *Mobile*.
2. Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik layanan yang dirasakan nasabah, baik dari mudah dipelajari, tidak membutuhkan banyak usaha, dan mudah digunakan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam penggunaan BSI *Mobile*.
3. Keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik layanan yang dirasakan nasabah, baik dari jaminan keamanan dan kerahasiaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam penggunaan BSI *Mobile.*

5.2 Saran

Dengan mempertimbangkan temuan-temuan dari penelitian tersebut di atas, disarankan agar peneliti selanjutnya mengeksplorasi tambahan moderating atau intervening yang dapat memengaruhi Tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menjadi fokus perhatian. Hal ini dimaksudkan untuk mengkaji secara menyeluruh faktor-faktor penentu kepuasan nasabah dalam layanan perbankan syariah berbasis digital.