

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, uji hipotesis, dan pembahasan mengenai variabel dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara parsial, variabel *online transaction experience* dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, variabel *trust* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BYOND By BSI pada BSI KCP Gombong Kebumen. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis data sebagai berikut:
 - a. Variabel *online transaction experience* memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,444, dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 3,154 > t_{tabel} 1,987. Dengan demikian, *online transaction experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND By BSI.
 - b. Variabel *trust* memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,237, namun dengan nilai signifikansi sebesar 0,097 > 0,05 dan nilai t_{hitung} 1,676 < t_{tabel} 1,987. Artinya, *trust* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, namun tidak signifikan.
 - c. Variabel kualitas layanan memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,633, dengan nilai signifikansi sebesar <0,001 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 4,388 > t_{tabel} 1,987. Maka, kualitas layanan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND By BSI.

2. Secara simultan, variabel *online transaction experience*, *trust* dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BYOND By BSI pada BSI KCP Gombong. Ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001$ yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai F_{hitung} sebesar 72,630 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,71 ($72,630 > 2,71$), dengan kontribusi pengaruh sebesar 0,703 (70%).

B. Saran

Pelaksanaan penelitian ini telah dilakukan secara maksimal oleh peneliti, namun tak ada penelitian yang dapat dianggap sempurna. Terdapat beberapa rekomendasi untuk penelitian yang akan datang, antara lain:

1. Untuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gombong Kebumen.

Disarankan bagi perusahaan untuk terus mempertahankan penerapan layanan pada BYOND By BSI agar pengguna dapat merasakan pengalaman bertransaksi secara online dan meningkatkan tingkat kepercayaan. Dengan demikian, nasabah akan tetap merasa puas dengan layanan yang diterima. Jika nasabah mendapatkan apa yang diharapkan dari layanan, hal ini akan berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Gombong Kebumen.

2. Untuk peneliti selanjutnya

Disarankan bagi peneliti yang akan datang untuk menggali

lebih dalam serta memperluas ragam teori dan menambahkan variabel serta faktor lainnya yang berbeda. Hal ini untuk mengetahui apakah terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Pendekatan ini bisa membantu peneliti untuk lebih objektif saat melakukan penelitian tentang pengalaman bertransaksi online, kepercayaan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

C. Penutup

Alhamdulillahirabbil'alamin saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan penelitian ini. Banyak tahap penelitian, analisis, dan penulisan yang telah saya jalani sampai akhirnya dapat menghasilkan skripsi dengan judul "*Online Transaction Experience, trust dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Penggunga BYOND By BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Gombang Kebumen*" ini dapat diselesaikan dengan baik. Saya berharap karya ini dapat memberikan kontribusi pemikiran untuk kemajuan ilmu pengetahuan, terutama di bidang investasi. Meskipun demikian, saya menyadari bahwa tulisan ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat saya harapkan untuk meningkatkan kualitas tulisan ini dan mengembangkan penelitian selanjutnya. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca, praktisi, dan akademisi yang tertarik serta dapat dijadikan referensi yang berguna untuk penelitian di masa depan.