

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi Wondr by BNI Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah atas layanan yang nyata mereka terima sesuai dengan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Sehingga nasabah dapat merasakan keuntungan dari pelayanan yang diberikan *mobile banking* dan berkemungkinan menggunakan aplikasi dalam waktu yang cukup lama.
2. Kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi Wondr by BNI Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah atas kemudahan yang nyata mereka terima tidak sesuai dengan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Sehingga sistem yang dirancang perusahaan belum sepenuhnya mempermudah nasabah dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.
3. Keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi Wondr by BNI Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah atas keamanan yang nyata mereka terima sesuai dengan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Sehingga menimbulkan kepercayaan nasabah atas informasi pribadi mereka dari tindak penipuan dan pencurian dalam *internet banking*.

1.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan dari penelitian ini, peneliti ingin menyampaikan

beberapa rekomendasi atau saran yang bisa memberikan manfaat kepada pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Berikut ada beberapa rekomendasi atau saran dari penulis:

1. Pengelola perlu meningkatkan kualitas layanan elektronik aplikasi Wondr by BNI dengan cara memastikan fitur-fitur aplikasi selalu berjalan stabil dan responsif. Hal ini dapat dilakukan melalui pemeliharaan sistem secara berkala, pengembangan fitur yang sesuai kebutuhan nasabah, serta penyediaan layanan bantuan digital yang cepat tanggap. Dengan demikian, pengalaman penggunaan aplikasi menjadi lebih menyenangkan sehingga kepuasan nasabah meningkat.
2. Penting bagi pengelola aplikasi Wondr by BNI untuk terus mengoptimalkan kemudahan penggunaan aplikasi bagi seluruh nasabah. Langkah ini dapat mencakup penyederhanaan proses transaksi, serta penyediaan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami. Dengan kemudahan akses yang semakin baik, nasabah akan merasa nyaman dan terbantu dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital.
3. Pengelola perlu meningkatkan sistem keamanan aplikasi Wondr by BNI secara komprehensif terkait perlindungan data pribadi serta keamanan transaksi digital nasabah. Selain itu, perusahaan juga dapat menjalin kerja sama dengan penyedia teknologi keamanan untuk memastikan aplikasi selalu terlindungi dari potensi ancaman pencurian dan penyalahgunaan. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat rasa percaya nasabah terhadap privasi yang diberikan.

1.3 Keterbatasan

Peneliti sadar jika penelitian yang dilakukan masih memiliki banyak kekurangan, hal ini disebabkan karena adanya beberapa keterbatasan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Pada penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas layanan, kemudahan dan

keamanan terhadap kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi Wondr by BNI Kota Padang. Namun sebenarnya masih banyak faktor atau variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri.

2. Penelitian ini hanya melibatkan nasabah pengguna aplikasi Wondr by BNI Kota Padang, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk populasi yang lebih luas.
3. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dipengaruhi oleh bias responden. Sebagian responden memberikan jawaban yang tidak sepenuhnya jujur atau representasi karena berbagai alasan yang dapat mempengaruhi keakuratan data tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afan Zaini, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Arianti, E. J., & Purbowati, R. (2021). Pengaruh Financial Teknologi, Literasi Keuangan Dan Presepsi Risiko Terhadap Keputusan Investasi (Studi Pada Generasi Z Di ITEBIS PGRI Dewantara Jombang). 09, 1–23.

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Bank, P. T., Indonesia, N., & Makassar, C. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Karya Tugas Akhir Mahasiswa Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt . Bank Negara Indonesia (Bni)*.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Dharma, S. (2022). Analisis Statistik Terapan Dalam Penelitian Sosial Dengan Stata. In *Media*.
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 110–117.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giswandhani, M., & Hilmi, A. Z. (2020). pengaruh kemudahan transaksi non-tunai terhadap sikap konsumtif masyarakat kota Makassar. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 239–250.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisns Islam*, 7(2), 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>

- Harish, I. N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok). *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2(2), 30.
- Husni, M. F., Ramlah, R., Krisnanto, B., Rizal, M., & Mirna, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia.Tbk Regional Office X Makassar. *Jursima*, 11(2), 242–256. <https://doi.org/10.47024/js.v11i2.592>
- Istanti, F. (2017). Pengaruh Harga, Kepercayaan, Kemudahan Berbelanjadane-Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Onlinedi Kota Surabaya. *Administrasi Bisnis*, 1–10.
- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (1967). Pengaruh Efektivitas. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Kasmir. (2022). Pengantar Metode Penelitian (Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis) (Depok : Monalisa (ed.)). Rajawali Pers.
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2023). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *El-Aswaq*, 4(02), 541–551. <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>
- Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1). <https://doi.org/10.20885/jsb.vol16.iss1.art3>
- Ledesman, M. (2018). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan

Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>

Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(03), 618–626.

Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>

Permatasari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>

Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛENH. In *Ayan* (Vol. 15, Issue 1).

Prasetya, M. E., Sari, I., & Poppy, I. (2024). Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 1–7.

Purwa, I. B. N. S., & Ardani, I. G. A. K. S. (2017). Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(1), 192. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i01.p08>

Razak, I., & Rasmansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3), 1–14.

Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160. <https://doi.org/10.17970/jrem.16.160110.id>

- Rizal, samsul, Abdullah, I., & Violin, V. (2021). Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol . 8 No . 2 September 2021 E - ISSN GABUNGAN DI INDONESIA Oleh : *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.*, 8(2), 25–33.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Sholichah, A. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi. *Skripsi*, 90.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
- Sugiyono. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>
- Suryani, & Hendriyadi. (2016). Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam. Jakarta : Prenada Media.
- Susila, N. D. S. A. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 172–181.
- Tho'in, M. (2011). Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul

Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 73. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v2i1.73-89>

Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 26–38.

Zulkarnain, M., Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, & Nurul Ilma Hasana Kunio. (2023). Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 8, 267–284. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v8i2.7036>