

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh self-service teknologi terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital di Bank Syariah Indonesia KC Kisaran. Perumusan masalah bab sebelumnya dan analisis data mengarah pada kesimpulan berikut:

1. Fasilitas ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. artinya semakin baik layanan dari fasilitas ATM yang diberikan kepada nasabah maka akan menimbulkan tingkat kepuasan yang semakin tinggi.
2. Fasilitas *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik layanan dari fasilitas *Internet Banking* yang diberikan kepada nasabah maka akan menimbulkan tingkat kepuasan nasabah yang semakin tinggi.
3. Fasilitas *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik layanan dari fasilitas *Mobile Banking* yang diberikan kepada nasabah maka akan menimbulkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi pula.
4. Fasilitas *ATM*, *Internet Banking* dan *Mobile Banking* ketiganya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik layanan dari ketiga fasilitas SST yang diberikan kepada nasabah maka akan menimbulkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi pula

B. Saran

Peneliti mengusulkan beberapa saran dan ide-ide untuk penelitian selanjutnya:

1. Secara Teoritis

2. Hasil penelitian ini dapat menjadi pengetahuan baru terkait digitalisasi perbankan (SST) dan diharapkan untuk para nasabah pengguna layanan digital agar lebih memanfaatkan fasilitas ini dengan sebaik-baiknya.
3. Secara Praktis
 - a. Saran untuk Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari fasilitas SST, menambah jumlah ATM dan lebih memanfaatkan layanan teknologi digitalisasi ini
 - b. Saran untuk Masyarakat

Diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait digitalisasi perbankan dan juga penggunaan SST. Karena layanan dan juga fasilitas SST ini sangat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan segala hal yang bergaitan dengan perbankan dan juga lebih praktis.
 - c. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bisa menambahkan variabel dari fasilitas SST jika kelak ada teknologi yang diperbarui. Diharapkan juga bisa menambahkan objek penelitian untuk perusahaan perbankan lain, guna untuk mengetahui perbandingannya. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambahkan jumlah sampel untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan akurat. Karena semakin banyak jumlah sampel maka data yang dihasilkan akan lebih *representative*.