

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,495. Nilai tersebut melebihi nilai t-tabel (1,65291), dengan nilai t signifikansi (0,014) kurang dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis penelitian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.
2. Kepercayaan (X2) mempunyai nilai t hitung sebesar 2,213. Nilai t sig (0,045) < 0,05 lebih besar dari nilai t tabel (1,65291). Dengan demikian hipotesis penelitian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial Kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.
3. Kemudahan (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 4,404. Dengan nilai t sig sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05, hal ini jauh lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,65291. Dengan demikian hipotesis penelitian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial Kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.
4. Perhitungan diatas menghasilkan nilai F hitung sebesar 34,493. Nilai tersebut melebihi nilai F tabel (2,26), dengan tingkat signifikansi F (0,000) < 0,05. Uji hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara simultan Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang diangkat oleh peneliti, maka dari itu penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneruskan kembali penelitian ini diwaktu mendatang, agar dapat melihat perbandingan tentang analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.
2. Bagi Bank Muamalat hasil penelitian ini diharapkan selalu mempertahankan aspek dan meningkatkan kualitas layanan, kemudahan untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN serta meningkatkan keamanan agar tingkat kepercayaan nasabah meningkat terhadap mobile banking Muamalat DIN sehingga menimbulkan kepuasan nasabah.
3. Bagi mahasiswa FEBI hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan dan literature untuk memberikan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN