

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara variabel *Mobile Banking*(X1) terhadap Kepuasan Nasabah(Y). Hal ini dibuktikan melalui uji thitung diperoleh nilai sebesar **8.655**. Dengan demikian maka nilai thitung > dari nilai ttabel dimana **8.655 > 2.000** dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < \alpha < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *Mobile Banking*(X1) terhadap variabel Kepuasan Nasabah(Y).
2. Terdapat pengaruh antara variabel *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap Kepuasan Nasabah(Y). Hal ini dibuktikan melalui nilai thitung yang diperoleh sebesar **3,751**. Dengan demikian maka nilai thitung > dari nilai ttabel dimana **3,751 > 2,000** dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < \alpha < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *Automatic Teller Machine (ATM)*(X2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah(Y).
3. Terdapat pengaruh antara *Mobile Banking*(X1) dan variabel *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap Kepuasan Nasabah(Y). Hal ini dibuktikan melalui nilai thitung yang diperoleh sebesar **3,488**. Dengan demikian maka nilai thitung > dari nilai ttabel dimana **3,488 > 2,000** dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < \alpha < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara *Mobile Banking*(X1) dan variabel *Automatic Teller Machine (ATM)*(X2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah(Y).

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan urain diatas maka ada beberapa hal penting yang bisa penulis rekomendasikan kepada :

1. Pimpinan BRI Cabang Kefamenanu agar memperhatikan sarana teknologi seperti jaringan, fitur dan situs sehingga mempermudah nasabah dalam menggunakan Mobile Banking
2. Pimpinan BRI Cabang Kefamenanu dan pegawai agar menyediakan fasilitas yang memadai supaya nasabah merasa puas saat menggunakan ATM
3. Meningkatkan performa aplikasi Mobile Banking Bank BRI dan Kartu ATM menjadi lebih baik lagi agar lebih efisien saat digunakan
4. Pegawai BRI supaya selalu mampu menjalin hubungan yang baik antara pegawai dengan pegawai maupun nasabah dalam memberikan pelayanan agar nasabah merasa puas.
5. Pembaca, penulis berharap tulisan ini bisa memberikan suatu informasi untuk menambah wawasan terkait, pengaruh Penggunaan Mobile Banking Bank BRI dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada PT. BANK Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kefamenanu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ilham, *Ini Lho Bank Syariah*, ( Jakarta: Gramedia Pusataka Utama, 2015), hlm. 299
- Ana Rijeki Sabiyatunnadhif, “*Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kc Tulungagung*,”*Skripsi* (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2016), 118.
- Choirul Hadi Nawawi, ”*Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kc Kediri*,” *Skripsi* (Kediri:IAIN Tulungagung, 2019), 89.
- Donni Juni Priansa, *Perlaku Konsumen dalam Persaingan Bisns Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2016. 197
- Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, ( Jakarta: PT Indeks Permata Puri Media, 2009), hlm. 232
- Elisabeth R. Simamora, “*Analisis Faktor – Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*,” *Tesis* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2007),
- Fandy Tjiptono, Greforius Chandra, ‘*Service, Quality & Satisfaction*’, Edisi 3 Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2011), 296.
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012), 14
- Fauziah, *Peranan Mobile bankingdalam Bisnis Reengineering* (Bandung: CV Muara indah, 2010), 24
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7

Hendro, Tri dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank dan Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hlm. 4

Herry Sutanto, Dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013). 39

Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013). 39

[https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8203/Tugas%20Akhir\\_M.%20Dihan%20Ismunanto\\_14213091.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8203/Tugas%20Akhir_M.%20Dihan%20Ismunanto_14213091.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Granmedia Indonesia, 2012), 262-265

Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2012), 262-265

Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2012), 264-265.

Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Surabaya: Cv. Jakad Publishing, 2020), 31-32

Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Selemba Empat, 2013).

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010). 192

Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), 65

Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan...2011*, hal. 67

Nelson Tampubolon Dkk, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta: Ojk, 2015), 5.

*Organisasi Group & layanan dan kebijakan umum operasi BRI Syariah* (Diarsipkan Oleh: Group Operasi dan Layanan BRISyariah, 2012), 64.

Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 144

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 11 ed. (Jakarta: Indeks, 2005), 70 Pustaka Utama, 2014), hlm. 113

Profil PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian Tahun 2016

- Soni Yuwono, dkk, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 168.
- Stefhanie Sahangamu, Lisbeth Mananeke, & Jantje Sepang, "Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung," *Jurnal Emba*, Volume 3, Nomor 1, (2015), 1085.
- Tetty Yuliaty, "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Medan Aksara," *Journal Of Business And Banking*, Volume 1, Nomor 1, (2011), 61.
- Untung Sriwidodo, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Volume 10, Nomor 2, (2010), 165.
- Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Risk Management For Islamic Bank* (Jakarta:Pt. Gramedia, 2013), 361
- Yakub, *Pengantar Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 34