BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh promosi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil temuan mengenai pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini bisa disebabkan karena lembaga atau perusahaan sering melakukan kegiatan promosi lalu mengalami kejenuhan karena sebagian besar khalayak sudah mengenal produk layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dan tanpa dilakukan promosi keputusan menggunakannya tetap meningkat.
2. Hasil temuan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini bisa disebabkan karena nasabah sudah mengetahui jika kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri memang sudah baik sehingga tanpa dilakukan pembaharuan kualitas layanan nasabah

akan membuat keputusan untuk menggunakannya dan tanpa dilakukan pembaharuan kualitas layanan keputusan menggunakannya tetap meningkat.

3. Hasil temuan mengenai pengaruh kemudahan penggunaaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan. Hal ini disebabkan karena ketika kemudahan penggunaan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah, maka konsumen akan merasa senang untuk menggunakan produk tersebut dan layanan *mobile banking* yang memiliki kemudahan dalam cara penggunaannya secara otomatis berpengaruh positif terhadap keputusan seorang nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.
4. Promosi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat.

1. Bagi Jasa Perbankan

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Perbankan sebagai bahan

masukan mengenai pengaruh promosi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* oleh mahasiswa.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan sumber keilmuan penelitian terkait perbankan syariah maupun keilmuan bidang ekonomi. Peneliti menyadari jika masih banyak kekurangan dalam hal kajian maupun teori-teori yang mendukung penelitian, sehingga diharapkan adanya penelitian lanjutan terkhusus mengenai semua variabel yang dipakai dalam penelitian ini.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel penelitian yang masih banyak lagi, menambah objek lokasi penelitian tidak hanya di perbankan saja dan lebih variatif agar penelitian ini semakin berkembang dengan harapan untuk penelitian yang dilakukan selanjutnya bisa menjadi lebih baik.