

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *digital payment* berbasis layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah BSI KC. Kudus di masa pandemi Covid-19. Dimana penelitian ini melibatkan pihak bank dan beberapa nasabahnya sebagai informan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diketahui bahwa di BSI KC. Kudus memang mengalami peningkatan jumlah nasabah. Salah satunya ada di BSI KC. Kudus A. Yani 2, yang mana dapat dilihat pada diagram batang yang telah dicantumkan peneliti. Namun peningkatan jumlah nasabah ini belum sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan.
2. Hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu kualitas layanan *m-banking* (BSI Mobile) itu sendiri, informasi dari nasabah yang merasa puas, kemauan calon nasabah itu sendiri, harga yang murah, serta hadiah yang menarik bagi nasabah baru yang melakukan setoran awal dengan nilai tertentu. Hal itulah yang mengakibatkan jumlah nasabah di BSI KC. Kudus meningkat.
3. Hasil penelitian diketahui bahwa dengan bergantinya BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri yang ada di Kudus menjadi BSI KC. Kudus mampu menarik minat calon nasabah dan mempertahankan nasabah lama dengan produk dan layanan yang lebih baik dari sebelumnya. Selain itu, fitur-fitur yang ada di BSI Mobile juga lebih menarik dan lengkap dari *mobile banking* sebelumnya. Aplikasi layanan elektronik juga diketahui jarang sekali mengalami kendala saat digunakan dalam bertransaksi.
4. Hasil penelitian diketahui bahwa perilaku nasabah pasca pembelian cenderung senang akan produk dan hadiah yang ditawarkan oleh BSI khususnya BSI KC. Kudus. Hal ini dibuktikan dengan tindakan nasabah lama sebagai *influencer* atau informan yang merekomendasikan dan mengajak keluarga, saudara teman, dan lain-lain untuk menabung di BSI khususnya BSI KC. Kudus. Bukti lainnya juga ditunjukkan dengan jarang terjadi komplain atau aduan dari nasabah lama maupun nasabah baru mengenai produk dan layanan di BSI KC. Kudus.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya dan pihak bank adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik yang hampir relevan atau sama disarankan untuk menyempurnakan penelitian ini dengan variabel-variabel yang berbeda dan menerangkannya secara terperinci. Mengingat dalam penelitian ini, kemampuan yang dimiliki peneliti dalam menerangkan topik penelitian ini masih sangat terbatas.
2. Bagi perbankan hendaknya lebih mengembangkan strategi promosi agar peningkatan jumlah nasabah dapat tercapai sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Strategi promosi yang belum dilakukan oleh BSI KC. Kudus dan perlu untuk direalisasikan adalah menunjuk satu *selebgram* yang ada di Kudus untuk dijadikan sebagai *brand ambassador* dari BSI KC. Kudus BSI area Kudus dengan tujuan menarik minat dan mempengaruhi calon nasabah khususnya masyarakat Kudus untuk menabung dan menjadi nasabah di BSI KC. Kudus.

