

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas (X_1) dan kemudahan (X_2) layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah (Y) di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel efektivitas (X_1) pada layanan *Yaummi Mobile* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang dihasilkan oleh variabel efektivitas yaitu sebesar $0,701 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,385 < t$ tabel $1,993$. Dari hasil pengolahan SPSS versi 23 dapat diketahui bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_1 ditolak. Dapat diartikan bahwa variabel efektivitas (X_1) secara parsial tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana. Penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat faktor lain yang terjadi pada efektivitas layanan *Yaummi Mobile* diantaranya yaitu adanya resiko atau kendala yang terjadi pada layanan *Yaummi Mobile* sehingga terjadi kekhawatiran nasabah menggunakan sistem tersebut karena transaksi tidak dapat dilakukan secara tatap muka atau langsung datang ke kantor. Dengan demikian, hal tersebut dapat mengurangi nasabah dalam penggunaan layanan *Yaummi Mobile*.
2. Variabel kemudahan (X_2) pada layanan *Yaummi Mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $10,565 > t$ tabel $1,993$. Dari hasil pengolahan SPSS versi 23 dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar dari t tabel, maka H_2 diterima. Dapat diartikan bahwa variabel kemudahan (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana. Penelitian ini dapat diambil

kesimpulan bahwa kemudahan dalam penggunaan dan pengoperasian layanan Yaummi Mobile dapat memberikan manfaat bagi nasabah dan mampu memaksimalkan dalam menggunakan tanpa perlu *effort* (usaha) yang lebih.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana, Adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Bagi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana diharapkan untuk tetap konsisten dalam menjaga kemudahan seperti dengan adanya efektivitas pengguna layanan Yaummi Mobile pada saat transaksi dan selalu memperhatikan aplikasi Yaummi Mobile apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan maka pihak KSPPS Yaummi Maziyah diharapkan untuk cepat menangani kekurangan aplikasi tersebut maka sangat diperlukan penyempurnaan fitur untuk mendukung proses transaksi lebih mudah lagi.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan mampu menambah variabel lain yang kiranya dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan agar dapat menjelaskan lebih luas lagi untuk penelitian berikutnya dan mampu menilai perubahan perilaku responden dalam dari waktu ke waktu.

