

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna CMS Pemda Bank Jateng Kebumen dapat diperoleh Kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna CMS Pemda Bank Jateng Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah pengguna CMS.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna CMS Pemda Bank Jateng Kebumen, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa keberadaan fitur layanan yang sesuai kebutuhan, mudah digunakan, serta mendukung aktivitas transaksi nasabah mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, semakin optimal fitur layanan yang tersedia dalam CMS, maka semakin baik pula kepuasan nasabah yang dihasilkan.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna CMS Pemda Bank Jateng Kebumen, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas layanan CMS, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, kepercayaan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan CMS.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini diusahakan semaksimal mungkin dapat memperoleh hasil terbaik, namun pada kenyataannya penulis menyadari jika dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan CMS. Hal ini terjadi karena masih adanya kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan. Oleh karena itu keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk penelitian-penelitian selanjutnya, keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, fitur layanan, dan kepercayaan, sehingga masih terdapat kemungkinan adanya faktor lain yang juga memengaruhi kepuasan nasabah tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Penelitian ini belum mempertimbangkan faktor eksternal, seperti kebijakan pemerintah daerah atau kondisi organisasi pengguna CMS, yang juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

5.3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dikemukakan implikasi secara praktis dan teoritis, yaitu sebagai berikut:

5.3.1. Implikasi Praktis

1. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng. Bank perlu meningkatkan keandalan sistem, kecepatan pelayanan, serta responsivitas petugas dalam menangani kendala yang dihadapi pengguna. Pelatihan sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional dan solutif.
2. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng. Bank perlu terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur CMS agar lebih lengkap, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya dalam pengelolaan keuangan sekolah. Tampilan sistem yang user-friendly dan minim error akan meningkatkan kenyamanan pengguna.
3. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng. Bank

perlu menjaga keamanan sistem, kerahasiaan data, serta konsistensi layanan. Transparansi informasi dan jaminan keamanan transaksi menjadi kunci utama dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan atas temuan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis memiliki beberapa saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Keller (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks layanan berbasis sistem seperti CMS Pemda. Hal ini didukung penelitian oleh Rangkuti (2023) dan Putong & Fadhillah (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Hasil penelitian menjelaskan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Oktariani, *et.al.*, (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Badaruddin, & Risma. (2021) menyatakan bahwa fitur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Pratiwi, *et.al.*, (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan faktor kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas. Kepercayaan pelanggan terhadap suatu layanan akan meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, khususnya dalam penggunaan layanan berbasis sistem seperti CMS Pemda. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Saragih, & Siregar (2025)

menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

