

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai memperoleh hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemudahan penggunaan e-commerce berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan bank syariah indonesia (BSI) di Kota Padang ditandai nilai koefisien bertanda positif sebesar 0,392 dengan Dengan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05 .
2. Privasi e-commerce berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang ditandai nilai koefisien bertanda positif sebesar 0,379 dengan Dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
3. Keamanan e-commerce berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang ditandai nilai koefisien bertanda positif sebesar 0,562 dengan Dengan nilai signifikansi 0,029 lebih kecil dari 0,05.
4. Kemudahan, privasi, dan keamanan e-commerce secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,005.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai memperoleh saran sebagai Berikut :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

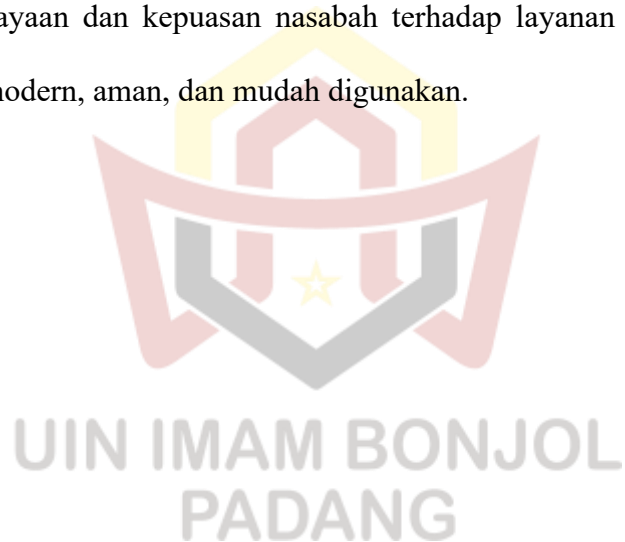
Penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan kajian serupa dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas layanan digital, kepercayaan, dan loyalitas pengguna. Selain itu, peneliti berikutnya dapat memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasilnya lebih representatif secara nasional. Penggunaan metode kualitatif atau pendekatan campuran juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan e-commerce berbasis syariah.

2. Bagi Nasabah Bank

Nasabah diharapkan dapat terus memanfaatkan layanan e-commerce BSI secara optimal dengan tetap menjaga kehati-hatian dalam bertransaksi digital. Pemahaman terhadap fitur keamanan seperti verifikasi dua langkah, OTP, dan perlindungan data pribadi sangat penting untuk menghindari risiko penipuan atau penyalahgunaan informasi. Selain itu, nasabah juga dapat memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pihak bank agar pengembangan sistem dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Bagi BSI Kota Padang

BSI disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem e-commerce, terutama dalam aspek stabilitas jaringan, kecepatan layanan, serta perlindungan data dan keamanan transaksi. Peningkatan edukasi digital bagi nasabah juga penting agar mereka lebih memahami penggunaan fitur keamanan dan privasi. Selain itu, BSI dapat memperkuat layanan pelanggan berbasis digital yang responsif dan transparan guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah yang modern, aman, dan mudah digunakan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad, and Marliyah Marliyah. "Peran Generasi Milenial Terhadap Pemahaman Dan Perkembangan Fintech Syariah." *JEKKP (Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Kebijakan Publik)* 4, no. 2 (2023): 37–43. <https://doi.org/10.30743/jekkp.v4i2.6425>.
- Agrawal, Rohan, and Ashok Verma. "Impact of Digital Payment Systems on Customer Satisfaction in the Banking Industry: A Study." *ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts* 5, no. 1 (2024): 2624–33. <https://doi.org/10.29121/shodhkosh.v5.i1.2024.2777>.
- Amelia, Reski, M Birusman Nuryadin, and Kokom Komariah. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Bsi Mobile Di Samarinda: Pendekatan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut)." *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance* 2, no. 2 (2024): 210–25. <https://doi.org/10.21093/inasjif.v2i2.7696>.
- ANGGIANA, PYKA. "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)* 9, no. 1 (2023): 21–28. <https://doi.org/10.24967/jmb.v9i1.1980>.
- Arikunto, Suharmi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta, 2015.
- Arnita, Nurjuni, Miti Yarmunida, and Yenti Sumarni. "Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2023): 72–80. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).12784](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).12784).
- Asas, Implementasi, Peradilan Sederhana, Biaya Ringan, and Melalui Penggunaan. "BIAYA RINGAN MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI E-" 3, no. 5 (2025).
- Bons, Roger W.H., Rainer Alt, Ho Geun Lee, and Bruce Weber. "Banking in the Internet and Mobile Era." *Electronic Markets* 22, no. 4 (2012): 197–202. <https://doi.org/10.1007/s12525-012-0110-6>.
- Candra, Ade. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan PT Hasanah Surveyor Raya Pekanbaru," 2020, 13.
- Falk, Tomas, Maik Hammerschmidt, and Jeroen J.L. Schepers. "The Service Quality-Satisfaction Link Revisited: Exploring Asymmetries and Dynamics." *Journal of the Academy of Marketing Science* 38, no. 3 (2010): 288–302. <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0152-2>.
- Fatimah, Siti, and Ema Ema. "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 7, no. 2 (2024): 74–88. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v7i2.239>.
- Fauzi, Leni Rahmayana, Ika Wulandari, and Bagus Hari Sugiharto. "Mengapa Digitalisasi Akuntansi Harus Di Lakukan Pada Perusahaan UMKM: Sebuah Tinjauan Pustaka." *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 1 (2023): 43–56. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v5i1.179>.

- Fauzi, Muhamad, Mahmudin Mahmudin, and Fadhli Fathul Haq. "Halal Assurance Climate Creation in Processing Products for Micro Waqf Bank Customers." *Journal of Enterprise and Development* 5, no. 1 (2023): 1–17. <https://doi.org/10.20414/jed.v5i1s.6915>.
- Febiola, Vani, Muhammad Iqbal Fasa, and Prof Suharto. "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022." *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (2023): 97–104. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.73>.
- Handoko, Arry Dwi, and Ronny Ronny. "Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking." *Image : Jurnal Riset Manajemen* 9, no. 2 (2021): 79–91. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.28598>.
- Hellin. "Pengaruh Privasi Dan Presespi Keamanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Shopeedi Tanjungpinang," 2022.
- Ika Aisyah, Raden Agrosamdhyo, and Ely Mansur. "Persepsi Nasabah Pada Fitur Layanan Top Up E-Wallet BSI Mobile Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta." *Jurnal Nirta : Studi Inovasi* 3, no. 1 (2023): 01–13. <https://doi.org/10.61412/jnsi.v3i1.31>.
- Indah Astanti, Dhian, and AHeru Nuswanto. "[PENA JUSTISIA: MEDIA KOMUNIKASI DAN KAJIAN HUKUM] Legal Protection Of Customers Personal Data In Bank Financial Institutions" 23, no. 2 (2024): 1–11.
- Jahan, Nusrat, and Golam Shahria. "Factors Effecting Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: A Study on Young Users' Perspective." *South Asian Journal of Marketing* 3, no. 1 (2022): 60–76. <https://doi.org/10.1108/sajm-02-2021-0018>.
- Kadir, Abdul, Prodi Manajemen, Universitas Ichsan, and Sidenreng Rappang. "PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERSEROAN TERBATAS (PT). ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE SATELIT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION IN LIMITED COMPANIES (PT). ADI." *Lajumen : Lajagoe Journal Management And Business* 1, no. 1 (2023): 122–31.
- Keller, PKKL, and Philip Kotler. "Manajemen Pemasaran Edisi 12." *Jakarta: Erlangga*, 2012.
- Khusna, Khasinta Mazaya, and Novi Khoirawati. "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 6 (2023): 2749–66. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3625>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management*. Pearson Education., 2016.
- Lutfiani, Ulfa, Nina Ramadhani W, and Ulil Albab. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking : Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 09, no. 02 (2024): 461–69.

- <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>.
- Mofokeng, Thabang Excellent. "The Impact of Online Shopping Attributes on Customer Satisfaction and Loyalty: Moderating Effects of e-Commerce Experience." *Cogent Business and Management* 8, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1968206>.
- Moksin, Hanifah, Zainora Hayat Hudi, and Marliana Abdul Malek. "Wallet Go Digital: Exploring Service Quality and Customer Satisfaction in E-Wallet Apps." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 14, no. 12 (2024): 3837–50. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v14-i12/23771>.
- Muttaqien, Muhammad Khaerul, and Moh Khoirul Anam. "Penerimaan Mobile Banking Di Kalangan Nasabah Perbankan Syariah." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 4 (2023): 1922–31. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i4.2600>.
- Muttaqin, Qaidul, and Umrotul Khasanah. "Analisis Kepatuhan Prinsip Syariah Dalam Layanan E-Money Perspektif Maqashid Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2023): 1806. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8972>.
- Nanang Wahyudin, Novita Herlissha, Christianingrum, and Dwi Rizki Aldiesi. "The Utilization of E-Commerce and QRIS as Digital Payment Tools to Improve Sales Performance through Competitive Advantage in MSME." *Journal of Consumer Sciences* 7, no. 2 (2022): 134–47. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.2.134-147>.
- Nugraha, Heri, and Muhamad Ardi Nupi Hasyim. "The Effect of Perceived Benefits, Ease of Use and Customer Trust on Interest Reusing Mobile Banking Services." *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi* 5, no. 2 (2022): 710–19. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v5i2.782>.
- Nuzwan Sudariana, and Yoedani. "Analisis Statistik Regresi Linier Berganda." *Seniman Transaction* 2, no. 2 (2022): 1–11.
- Omote Emmanuel, Agbavwe, and Wanogho Akpughe. "E-Payments and the Dynamics of Consumer Spending Habits." *British Journal of Management and Marketing Studies* 7, no. 4 (2024): 143–56. <https://doi.org/10.52589/bjmms-l6vfds0v>.
- Pahari, Subhajit, Atanu Manna, and Debasish Biswa. "Pay with Confidence: A Thematic Analysis of User Intentions and Perceptions on Third-Party and Banking Payment Apps." *Indian Journal of Finance* 17, no. 5 (2023): 25–38. <https://doi.org/10.17010/ijf/2023/v17i5/172735>.
- Papa, Rudi. "The Information and Communication Revolution: Impact on Society." *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6, no. 5S1 (2024): 282–85. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n5s1p282>.
- Perception, Consumer, Towards Digital, Wallet Payments, Special Reference, and T O Paytm. "Yash M," no. 2250 (2014): 10–13.
- Pidrosa, Prayoga, Rizki Pratama, Tata Sutabri, Jl Jenderal Ahmad Yani No, Kecamatan I Seberang Ulu, Kota Palembang, and Sumatera Selatan. "Analisis Kualitas Kinerja Sistem Smart Payment Dibisnis E-Commerce." *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer* 2, no. 1 (2024): 155–64.
- Putri, Melinda Anggias, Mufti Arief Arfiansyah, Kualitas Layanan, Kemudahan Akses,

- Fitur Transaksi, Kebijakan Privasi, and Literasi Keuangan. “FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNA BSI MOBILE Keywords: Service Quality , Ease of Access , Transaction Features , Privacy Policy , Financial” XI, no. 1 (2025): 51–60.
- Rasheed, Hafiz Muhammad Wasif, Junaid Khalid, Hafiz Muhammad Usman Khizar, Muhammad Sajid, Muhammad Naeem Shahid, Mehboob Ahmad, and Waseem Ahmad Khan. “Factors Affecting Customer Loyalty in Banking Sector: A Study on Banks in Bahawalpur (Pakistan).” *International Journal of Accounting and Financial Reporting* 1, no. 1 (2015): 239. <https://doi.org/10.5296/ijaf.v5i1.7726>.
- Reysa Aurelia Shabilla, Yunesia Amelia Renanta, and Sidi Ahyar Wiraguna. “Dampak Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi Online Pada Marketplace Terhadap Kepuasan Konsumen.” *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 3, no. 2 (2025): 202–17. <https://doi.org/10.62383/wissen.v3i2.748>.
- Saraswati, P; Kumadji, S; Abdillah, Y. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Coffee Shop Starbucks Di Surabaya Dan Kuala Lumpur).” *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 14, no. 1 (2014): 1–8.
- Sarkam, Nor Aslily, Nor Faezah Mohamad Razi, Nor Hazlina Mohammad, Nur Izzah Jamil, and Linda Kurniawati. “Attitudes, Security, and Perceived Ease of Use Influence The Consumers’ Decision to Use An E-Payment System.” *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 12, no. 3 (2022): 357–68. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i3/12884>.
- Shafira, Aulia Septiana, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma. “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang.” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* 1, no. 2 (2023): 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.
- Sharma, Neeru. “A Digital Cohort Analysis of Consumers’ Mobile Banking App Experience.” *International Journal of Consumer Studies* 48, no. 1 (2024): 1–19. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12989>.
- Sodik, Fajar, Alifia Nur Zaida, and Khusnul Zulmiati. “Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI : Pendekatan TAM Dan TPB.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 1, no. 1 (2022): 35–53.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2016.
- Tamaruddin, Achmad Firdaus, and Endri. “Customer Satisfaction Mediates the Effect of Self Service Technology on Customer Loyalty in of Islamic Bank E-Banking Services in Indonesia.” *Iltizam Journal of Shariah Economic Research* 5, no. 2 (2020): 1–15.
- Uddin, Md. Kamal, and Shelina Nasrin. “The Mediating Effect of Customer Satisfaction on Fintech Literacy and Sustainable Intention of Using Mobile Financial Services.” *Open Journal of Business and Management* 11, no. 05 (2023): 2488–2504. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2023.115138>.
- Utama, Iston Dwija, Ivan Diryana Sudirman, and Dian Kurnianingrum. “Beyond

Transactions: Understanding the Determinants of e-Satisfaction in Online Shopping.” *Journal of Asian Scientific Research* 14, no. 2 (2024): 251–65.
<https://doi.org/10.55493/5003.v14i2.5063>.

Vansh Garg. “Cybersecurity and Data Privacy Foresight 2022,” no. December (2023).

