

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan Aplikasi BSI *Mobile* dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah BSI di Kabupaten Kudus yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa **H<sub>1</sub> diterima** yang berarti keamanan BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.
2. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa **H<sub>1</sub> diterima** yang berarti kemudahan aplikasi BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.
3. Efektivitas fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa **H<sub>1</sub> diterima** yang berarti efektivitas fitur BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa **H<sub>1</sub> diterima** yang berarti kualitas layanan BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.
5. Keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa **H<sub>1</sub> diterima** yang berarti bahwa keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan aplikasi BSI *Mobile* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

Hasil penelitian menunjukkan secara individual keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara bersama-sama keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga dapat diketahui bahwa upaya pihak BSI memberikan keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur dan kualitas layanan dalam aplikasi BSI *Mobile* dapat meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus yang menggunakan layanan BSI *Mobile*.

## B. Saran

### 1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas layanan aplikasi BSI *Mobile* memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap loyalitas nasabah BSI KC Kudus yang menggunakan BSI *Mobile*. Oleh karena itu, hendaknya Bank Syariah Indonesia KC Kudus bisa mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah dengan layanan digital tersebut serta menerima segala keluhan nasabah mengenai kendala yang dialami nasabah saat menggunakan aplikasi BSI *Mobile* untuk meningkatkan kualitasnya dan meminimalisir risiko yang kemudian dapat berdampak pada loyalitas nasabah BSI KC Kudus

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan, efektivitas fitur berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu, hendaknya PT Bank Syariah Indonesia Tbk untuk selalu mengontrol dan mengendalikan akses layanan BSI *Mobile* agar tetap dalam keadaan aman dan normal, selanjutnya BSI juga harus konsisten dalam meningkatkan kemudahan layanan digitalnya, sementara itu terkait efektivitas fitur layanan BSI *Mobile* hendaknya pihak BSI harus terus melakukan inovasi guna meningkatkan fitur-fitur pada BSI *Mobile*, sehingga nasabah yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* akan mendapatkan kenyamanan dan kemudahan saat bertransaksi. Semakin tinggi PT Bank Syariah Indonesia Tbk memberikan keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan pada aplikasi BSI *Mobile* dalam memberikan layanan digitalnya, maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik yang hampir relevan atau sama disarankan untuk menyempurkan penelitian ini dengan variabel-variabel yang

berbeda atau dapat melakukan olah data dengan metode analisis statistik yang berbeda misalnya menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih detail. Selain itu untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan cakupan nasabah yang lebih luas misalnya nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* di wilayah Karesidenan Pati. Mengingat dalam penelitian ini kemampuan yang dimiliki peneliti dalam menyempurnakan penelitian ini masih terbatas.

