

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Menurut hasil yang sudah diolah atau diuji dan dianalisis sebelumnya mengenai pengaruh *E-Service Quality*, *E-Features*, dan *E-Trust* terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati dapat disimpulkan berikut:

1. Hasil dari pengujian statistik menunjukkan bahwa *E-Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati. Hal tersebut dikarenakan hasil pengujian tidak memenuhi syarat. Maka, kualitas layanan BSI *Mobile* tidak membuat pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati ini tetap setia menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. loyalitas pelanggan akan tercipta tergantung dari apakah kualitas layanan yang diberikan baik atau tidak. Jika kualitas suatu layanan tidak diperhatikan, maka loyalitas tidak dapat tercipta. Tidak selamanya *E-Service Quality* punya pengaruh signifikan pada loyalitas, hal tersebut karena adanya berbagai faktor lain yang bisa mempengaruhi loyalitas. Perbedaan hasil tersebut dapat terjadi karena hasil pengujian tergantung dengan data sampel dan populasi yang digunakan.
2. Hasil dari pengujian statistik menunjukkan bahwa *E-Features* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati. Hal tersebut dikarenakan hasil pengujian memenuhi syarat. Berarti nasabah pengguna BSI *Mobile* di kabupaten Pati tetap menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dikarenakan fitur-fiturnya yang mempunyai keunggulan tersendiri dari aplikasi *mobile banking* lainnya. jika fitur pada BSI *Mobile* semakin meningkat atau baik, maka akan semakin meningkatkan loyalitas dari nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati.
3. Hasil dari pengujian statistik menunjukkan bahwa *E-Trust* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati. Hal tersebut dikarenakan hasil pengujian memenuhi syarat. Maka, pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati mempunyai kepercayaan yang konsisten pada layanan yang membuat mereka tetap loyal menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Jika *E-Trust* (kepercayaan) semakin meningkat atau baik, maka akan membuat peningkatan

loyalitas dari nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati.

## B. Saran

Menurut kesimpulan, peneliti mengemukakan saran yang bisa dijadikan sebagai acuan maupun pertimbangan yakni sebagai berikut:

1. Bagi pihak penyedia layanan BSI *Mobile* disarankan untuk selalu meningkatkan kualitas, fitur layanan, dan mempertahankan kepercayaan nasabah kepada layanan BSI *Mobile* agar nasabah selalu loyal menggunakan layanan tersebut.
2. Bagi peneliti berikutnya, penelitian ini dikehendaki bisa menjadi acuan referensi dan mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel lain yang relevan pada loyalitas nasabah seperti E-Satisfaction, Kemudahan penggunaan, dan lain sebagainya.

