

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *e-trust*, *e-service quality* dan *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* nasabah pengguna *mobile banking* syariah di Kota Tangerang, maka kesimpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut.

1. *E-Trust* secara parsial berpengaruh terhadap *E-loyalty* nasabah pengguna *mobile banking* syariah di Kota Tangerang
2. *E-Service Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *E-loyalty* nasabah pengguna *mobile banking* syariah di Kota Tangerang
3. *E-Satisfaction* secara parsial berpengaruh terhadap *E-loyalty* nasabah pengguna *mobile banking* syariah di Kota Tangerang
4. *E-Trust*, *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* secara simultan berpengaruh terhadap *E-loyalty* nasabah pengguna *mobile banking* syariah di Kota Tangerang.

B. Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bukti empirik tentang adanya pengaruh *e-trust*, *e-service quality*, dan *e-satisfaction* pada suatu perusahaan terhadap *e-loyalty* nasabah, sehingga dapat memberikan kontribusi penyedia layanan elektronik yang lebih baik. Serta mendorong peneliti lain untuk mengadakan penelitian lanjutan dengan menambahkan atau memberikan variabel independen yang dapat mempengaruhi *e-loyalty* nasabah. Contohnya seperti: kemudahan penggunaan, kenyamanan penggunaan, keamanan, dan lain sebagainya.