

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, menjelaskan bahwa *benefits offered* aplikasi *mobile banking* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa manfaat-manfaat yang ditawarkan BSI *Mobile* meliputi keamanan, kemudahan dan kenyamanan dapat meningkatkan rasa kepuasan nasabah secara signifikan. Selanjutnya, kepuasan nasabah secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan hasil uji Analisis Jalur, penelitian ini membuktikan bahwa variabel *benefits offered* aplikasi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *benefits offered* aplikasi *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas serta *benefits offered* aplikasi *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan

nasabah sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu, untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih jauh dengan menambahkan variabel-variabel yang dapat dipengaruhi *benefits offered* aplikasi *mobile banking* seperti kepercayaan, dan *positive word of mouth*.