

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan skripsi mengenai kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah yang dilakukan pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS-Karawaci, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan, dengan nilai t_{hitung} 4.323 lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai 2.011, menggunakan hasil pengujian dua arah dengan taraf signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula loyalitas para nasabahnya.
2. Terdapat pengaruh sebesar 0.280 atau 28% melalui uji koefisien determinasi (R^2). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN KCPS Karawaci yaitu sebesar 28% sedangkan sisanya sebesar 72% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Adapun,

berdasarkan hasil uji koefisien korelasi (R) antara kualitas layanan *mobile banking* dengan loyalitas nasabah bank BTN KCPS Karawaci terdapat hubungan sebesar 0.529 atau 52,9% yang berada pada interval 0,40-0,599 yang menyatakan bahwa hubungan tersebut sedang.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan skripsi diatas, maka dengan ini penulis memberikan saran sebagai berikut:

Bagi Pihak Bank:

1. Penulis berharap kepada lembaga keuangan terkait agar lebih berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya pada fasilitas *mobile banking*, umumnya pada kualitas produk atau kualitas layanan lain yang diberikan seperti menjunjung tinggi nilai-nilai Islam dalam setiap kegiatannya, memperbaiki komunikasi dengan para nasabah, meningkatkan keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi, memberikan jaminan bebas resiko, memberikan pemahaman produk atau fasilitas jasa perbankan lainnya, memberikan kemudahan untuk dihubungi oleh nasabah, berperilaku sopan, ramah tamah, dan tidak membeda-bedakan nasabah dalam memberikan pelayanannya.

2. Penulis berharap manajemen bank perlu mengkaji lebih dalam lagi mengenai kebutuhan dan keinginan nasabahnya melalui karakteristik responden yang menggunakan layanan *mobile banking* serta melakukan perubahan-perubahan lain yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas para nasabah lainnya. Hal ini dilakukan agar nasabah tidak berpindah atau beralih ke perusahaan pesaing.

Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Penulis berharap penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi kepada para peneliti selanjutnya dan apabila ditemukan kekurangan dan keterbatasan pada penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dan perbaikan karena penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN KCPS Karawaci. Maka peneliti menyarankan kepada penelitian lanjutan untuk mengembangkan pada faktor lain di luar kualitas layanan *mobile banking* yang juga mempunyai pengaruh dalam loyalitas nasabah. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut dapat lebih menambah dan melengkapi khazanah keilmuan.