

BAB V PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka ditarik kesimpulan jika variabel risiko dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile yang dimana nasabah yang dimaksud adalah mahasiswa IAIN Kendari. Hal ini dapat di buktikan dalam kesimpulan di bawah ini :

1. Variabel risiko berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t statistik yang nilainya adalah $2,483 > 1,98$ lebih besar dari t tabel dan nilai koefisien yang didapat adalah 0,220 dan juga dapat dilihat nilai p value pada penelitian yang dilakukan berjumlah 0,013 yang dimana angka ini lebih kecil dari pada 0,05 ($0,013 < 0,05$) yang artinya risiko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat risiko tidak akan menurunkan tingkat kesetiaan atau keloalitan nasabah pada mahasiswa IAIN Kendari, justru sebaliknya, hal ini dikarenakan banyak mahasiswa yang percaya akan keamanan dan jaminan yang disediakan oleh pihak BSI Mobile

2. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t statistik yang nilainya adalah $8,478 > 1,984$ lebih besar dari t tabel dan nilai koefisien yang didapat adalah 0,725 dan juga dapat dilihat nilai p value pada penelitian yang dilakukan berjumlah 0,000 yang dimana angka ini lebih kecil dari pada 0,05 ($0,000 < 0,05$) yang artinya Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah secara parsial.. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile
3. Variabel risiko dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan mobile banking Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t statistik dari masing-masing variabel yang nilainya adalah 2,483 dan 8,478 $> 1,984$ lebih besar dari t tabel dan nilai koefisien yang didapat adalah 0,220 dan 0,725 dan juga dapat dilihat nilai p value pada penelitian yang dilakukan pada masing-masing variabel berjumlah 0,013 dan 0,000 yang dimana angka ini lebih kecil dari pada 0,05 ($0,013 \& 0,000 < 0,05$) yang artinya risiko dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah secara simultan.. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik risiko dan kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.

5.2. SARAN DAN REKOMENDASI

Sesuai dengan hasil temuan pada penelitian ini, maka selanjutnya ada beberapa hal yang akan direkomendasikan pada penelitian

Dari sisi perbankan, untuk tetap menjaga kesetiaan dan juga kelayaklitan nasabah hendaknya untuk memberikan keperluan ataupun kebutuhan yang dibutuhkan oleh pihak nasabah salah satunya yakni untuk lebih meningkatkan keamanan dan juga jaminan agar nasabah merasa aman untuk terus memakai aplikasi BSI Mobile, tidak hanya untuk keamanan tetapi juga dalam kenyamanan, nasabah akan terus memakai aplikasi BSI Mobile ketika mereka merasa nyaman dan juga merasa mudah menggunakannya

Dan untuk nasabah yang masih tetap menggunakan BSI Mobile dalam bertansaksi untuk hendaknya memberikan saran ataupun masukan kepada pihak BSI Mobile agar pihak BSI dapat lebih meningkatkan kualitas yang diberikan untuk nasabah agar nasabah merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan BSI Mobile

Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi untuk pihak BSI Mobile sebagai salah satu perwakilan nasabah dan juga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber informasi untuk lebih meningkatkan ruang lingkup penelitian dengan variabel yang lebih beragam dan juga jumlah sampel

yang lebih luas sehingga diperoleh informasi yang lebih akurat terkait BSI Mobile.

Dan untuk peneliti selanjutnya yang juga meneliti mengenai loyalitas nasabah khususnya pada Aplikasi BSI Mobile disarankan untuk memperluas variabel independen yang digunakan dan juga dihimbau untuk meneliti dalam jangka waktu yang lebih lama guna mendapatkan data yang lebih mendetail.

