

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh citra bank, keamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang A Rivai, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra bank berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palembang A Rivai, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t-hitung $>$ t-tabel ($6,352 > 1,98638$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan b_1 senilai 0,436 artinya setiap peningkatan citra bank sebesar 1 akan menyebabkan peningkatan loyalitas nasabah sebesar 0,436.
2. Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palembang A Rivai, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t-hitung $>$ t-tabel ($8,650 > 1,98638$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan b_2 senilai 0,584 artinya setiap peningkatan keamanan sebesar 1 akan menyebabkan peningkatan loyalitas nasabah sebesar 0,584.
3. Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palembang A Rivai, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t-hitung $>$ t-tabel ($7,740 > 1,98638$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan b_3 senilai 0,662 artinya setiap peningkatan

kepercayaan sebesar 1 akan menyebabkan peningkatan loyalitas nasabah sebesar 0,436.

4. Citra bank, keamanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palembang A Rivai, hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai F-hitung $>$ F-tabel ($134,661 > 2,70$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari analisis regresi linier berganda didapatkan persamaan $Y = -9,108 + 0,436 X_1 + 0,584 X_2 + 0,662 X_3 + e$ dengan persamaan tersebut variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah variabel kepercayaan. Hasil koefisien determinasi menghasilkan nilai sebesar 0,810 artinya pengaruh citra bank, keamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* adalah sangat kuat.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank untuk menjaga citra bank salah satunya dengan cara menerima semua keluhan atau *feedback* dari nasabah sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki suatu permasalahan, mencoba memenuhi apa yang diinginkan nasabah dan menjaga kepercayaan nasabah adalah salah satu kunci membangun citra bank.
2. Keamanan sebuah sistem adalah hal utama yang sangat penting karena mencakup informasi nasabah, maka dari itu bagi pihak bank sebaiknya dapat menjaga keamanan nasabah pengguna BSI *mobile banking* dengan mengganti perangkat komputer usang dengan perangkat komputer yang baru serta sistem komputer yang terbaru dan memperkuat sistem keamanan untuk melindungi pengguna dari risiko peretas, penipuan atau kejahatan lainnya, maka dengan adanya keamanan dalam penggunaan

layanan BSI *mobile banking* akan menimbulkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

3. Bagi pihak bank dapat meningkatkan fitur-fitur layanan BSI *mobile banking* dengan cara memperbanyak kerja sama dengan layanan transaksi online seperti perbankan ataupun *e-wallet* dan juga *e-commerce* sehingga hal tersebut dapat mempermudah nasabah dalam proses transaksi antar bank dan pembayaran belanja secara online dengan praktis.
4. Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan mengenai citra bank, keamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan diharapkan dapat menjadi bahan dan referensi penelitian selanjutnya.