

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan analisis data penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai *t-statistik* efektivitas penggunaan terhadap loyalitas nasabah sebesar  $0,041 < 1.96$  atau dapat dilihat *p value* nya yang bernilai  $0,968 > 0,5$ . Hal tersebut menunjukkan efektivitas penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BSI KCP Palembang Merdeka
2. Nilai *t-statistik* ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah sebesar  $3,720 > 1.96$  atau dapat dilihat *p value* nya yang bernilai  $0.000 < 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan ketersediaan fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BSI KCP Palembang Merdeka
3. Nilai *t-statistik* efektivitas penggunaan terhadap kepuasan nasabah sebesar  $3,056 > 1.96$  atau dapat dilihat *p value* nya yang bernilai  $0.002 < 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan efektivitas penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BSI KCP Palembang Merdeka
4. Nilai *t-statistik* ketersediaan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar  $3,835 > 1.96$  atau dapat dilihat *p value* nya yang bernilai  $0.000 < 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan ketersediaan fitur layanan memiliki pengaruh

terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BSI KCP Palembang Merdeka

5. Nilai *t-statistik* kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah sebesar 14,579 > 1.96 atau dapat dilihat *p value* nya yang bernilai  $0.000 < 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BSI KCP Palembang Merdeka
6. Nilai *t statistic* efektivitas penggunaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variable intervening  $2.979 > 1.96$  dan *P Value*  $0.000 < 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan efektivitas penggunaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variable intervening pada BSI KCP Palembang Merdeka
7. Nilai *t statistic* ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable intervening  $3,662 > 1.96$  dan *P Value*  $0.000 < 0.05$ . Hal tersebut menunjukkan ketersediaan fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variable intervening pada BSI KCP Palembang Merdeka

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penambahan sumber referensi dan wawasan pengetahuan menjadi harapan diadakan penelitian, sehingga pada penelitian mendatang dapat menjadi

literatur kepustakaan. Selain itu, melalui penelitian diharapkan kajian teoritik bidang perbankan syariah akan semakin luas.

## 2. Bagi Perusahaan

Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Merdeka diharapkan dapat lebih meningkatkan efektivitas layanan dan fitur-fitur yang terdapat dalam mobile banking sehingga bisa mempengaruhi loyalitas nasabah. Diiringi dengan nasabah yang merasa puas dengan keefektifan mobile banking dan dengan fitur-fitur layanan didalamnya, maka eksistensi Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Merdeka dengan baik dapat dipertahankan. Menjadi masukan dan wawasan bacaan ilmiah adalah harapan dari penelitian.

## 3. Bagi Peneliti Mendatang

Hendaknya dilakukan penelitian lanjutan di masa mendatang. Dengan menggunakan variabel yang berbeda dari penelitian atau variabel belum pernah diteliti. Melakukan pergantian variabel intervening yang tidak dilakukan pada penelitian atau tidak terdapat pada penelitian sangat disarankan. Populasi yang berbeda dari bank syariah yang berbeda untuk pada penelitian mendatang diharapkan dapat digunakan, agar lebih bervariasi.