

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis secara parsial bahwa variabel kemudahan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Artinya semakin tinggi kemudahan maka loyalitas nasabah akan menurun.
2. Berdasarkan hasil analisis secara parsial bahwa variabel kepercayaan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Artinya semakin tinggi kepercayaan maka loyalitas nasabah akan menurun.
3. Berdasarkan hasil analisis secara parsial bahwa variabel ketersediaan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking*

pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Artinya semakin tinggi ketersediaan fitur layanan maka loyalitas nasabah akan meningkat.

4. Berdasarkan hasil analisis secara parsial bahwa variabel risiko tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Artinya semakin tinggi risiko maka loyalitas nasabah akan menurun.
5. Secara simultan atau keseluruhan Variabel kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Artinya semakin tinggi kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan, dan risiko secara bersama-sama maka loyalitas nasabah akan meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan diatas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Dalam penelitian ini kemudahan perlu ditingkatkan lagi seperti meningkatkan layanan bantuan supaya nasabah dapat lebih mudah mengoperasikan layanan *mobile banking*.
 - b. Dalam penelitian ini kepercayaan perlu ditingkatkan lagi dengan selalu menjaga reputasi bank, memberikan keamanan dan kenyamanan penuh kepada nasabah dan manfaat yang dirasakan oleh nasabah supaya nasabah semakin percaya untuk menggunakan layanan *mobile banking*.
 - c. Dalam penelitian ini ketersediaan fitur layanan secara keseluruhan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi seperti menambah fitur-fitur baru yang lebih menarik dan inovatif sesuai perkembangan zaman supaya nasabah tertarik untuk menggunakan layanan

mobile banking dan selalu merasa puas akan kinerja layanan *mobile banking* di Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

- d. Dalam penelitian ini Bank harus bisa meminimalisir akan terjadinya risiko yang akan dialami oleh nasabah seperti menjaga kerahasiaan data nasabah supaya nasabah merasa lebih aman untuk menggunakan layanan *mobile banking*.
- e. Dalam penelitian ini secara keseluruhan baik dari segi kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan dan risiko terhadap layanan *mobile banking* sudah cukup baik, namun tetap harus ditingkatkan kembali demi menjaga agar nasabah tetap loyal untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang ada di Bank.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut berkaitan dengan penggunaan *mobile banking* pada Bank Syariah. Dengan menambah periode penelitian serta

jumlah sampel, mengganti objek penelitian pada bank tertentu, dan menambah variabel penelitian lain sehingga dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abi Fadlan Rizki Yudhi Dewantara. Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 62 No. 1 September 2018.
- Achmad Syaiful Hidayat Anwar. *Pengaruh Intense, Pengalaman Menggunakan Internet, Kondisi Pemfasilitasan, dan Undang-Undang Informasi & Transaksi Elektronik No. 11/2008 Terhadap Cybercrime*. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*: Vol. 1 No. 1, April 2011
- Al Sentot Sudarwanto. *Cyber-bullying kejahatan dunia maya yang “terlupakan”*, jurnal Hukum Pro Justitia. Volume 27 No. 1. Surakarta, 2009.
- Andi mardiana dan Nur aim kasim. 2016. *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Butik Busana Muslim Anisa Kota Gorontalo*, *Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* Volume I, Nomor 2.
- Anis, Wawancara Dengan Penulis, Pt Bank BRISyariah, Bandar lampung, 12 Maret 2017
- Arini Mar’atul Husna. 2015. *Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Da Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Surve Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus*. Yogyakarta: Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Bastian Amanullah. 2014. *Skripsi Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank Bca Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

- Budi suhariyanto. 2012. *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cyber Crime)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Catharina Octaviani Wulandari. 2017. Skripsi *Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Pelaku Usaha di Plaza Universitas Negeri Yogyakarta)*. Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Danang Sunyoto. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: CAPS.
- Dara Saputri. 2017. Skripsi *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Departemen Agama RI, Al-Quran dan terjemahnya. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Dewi Rosa Indah. 2016. *Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Bni'46 Cabang Langsa*, Jurnal Manajemen Dan Keuangan. Vol.5. No.2. Issn 2252-844x
- Diah dharmayanti. 2006. *Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*. jurnal manajemen pemasaran, vol. 1. No. 1.
- Djohar Arifin. 2016. *Pengaruh internet banking terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada bank BRI Syariah KCP Arjawinangun, Al-Amwal*, Volume 8, No. 2 Tahun 2016.
- Duwi, Priyatno. 2014. *Spss 22: Pengolahan data Terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi Ofset.

- Dwimastia harlan. 2014. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta*, skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Eka Laila Fitriani. 2018. Skripsi *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking (Studi Pada Nasabah Bni Syariah Kc Teluk Betung)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Evani Khoirunnisa. 2017. Skripsi *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Kantor Cabang Surakarta*. Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno¹, Alfi Arif. *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikas*. e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV
- Ika Sari. 2019. Skripsi *Pengaruh Kemudahan, Manfaat Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variable Intervening*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Indah Mayasary Rinaldy¹, Permana Honeyta Lubis², Sorayanti Utami³. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bni Di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan Vol. 8, No. 3, November 2017
- Imam Ghozali. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- I Putu Agus Eka Pratama. 2012. *Komputer dan Masyarakat*. Bandung: Informatika.

- Irfan nurahmadi harish. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok)*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Junai al fian. 2016. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan AUTO 2000 Sungkono Surabaya*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 6.
- Jurnalis J. Hius, Jummaidi Saputra, Anhar Nasution, *Mengenal dan mengantisipasi kegiatan cybercrime pada Aktifitas online sehari-hari dalam pendidikan, pemerintahan Dan industri dan aspek hukum yang berlaku, Prosiding SNIKOM 2014*. Banda Aceh, 2014.
- Khairul Anam. 2009. Hacking Skripsi “*Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam*”. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.
- Longgar Bhilawa. 2010. Skripsi *Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada.
- Maryanto supriyono. 2010. *Buku Pintar Perbankan*. Bandung: C.V ANDI OFFSET.
- Muamar Azizi. 2016. Skripsi *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan E-Banking Pada Pt Bank Bni Syariah Kc Yogyakarta*. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Salatiga.

- Muhammad Adit Prasetya. 2016. Skripsi *Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Pada Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada Bank BRI Syariah di Tangerang Selatan)*, Skripsi. Jakarta:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Munawaroh. 2016. Tesis *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Muslich Anshori Dan Sri Iswati. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Nofia Rizki Putri. 2019. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan (Usability) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna Bca Mobile Di Bandar Lampung*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Novitasari Putri Wulandari¹, Nadya Novandriani Karina Moeliono². *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung*. Jurnal Bisnis Dan Iptek Vol.10, No. 2, Oktober 2017, 139-149 ISSN : 2502-1559.
- Petrus Reinhard Golose. 2006. *Perkembangan cybercrime dan upaya penanganannya di Indonesia oleh POLRI*, Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan volume 4 Nomor 2.
- Raditya Wisnu Wardana, Untung Sriwidodo. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15 No. 3 September 2015: 329 – 338
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Risma Afifah. 2017. *“Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri”*. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

- RIYANTO. 2018. *Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Iain Salatiga)*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Setyo Ferry Wibowo. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta)*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol. 6, No. 1, 2015.
- Siti Nurhayati. 2012. *Metode Penelitian Praktis*. Pekalongan: Usaha Nasional
- Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto. 2014. “*Analisi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intereving pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya* Jurnal Manajemen Pemasaran (Vol 2 No 1)
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D, Cetakan III*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsul Hadi, Novi. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Bankin*. Universitas Islam Indonesia.
- Unnia Rochmawati. 2016. *Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan dan sikap nasabah terhadap penerimaan penggunaan e-banking bagi nasabah bank BNI di Surabaya*. artikel ilmiah sekolah tinggi ilmu ekonomi perbankan surabaya.

Wulandari, Frida Setya Ayu. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)*

Yusi, H.M Syahirman dan Umiyati Idris. 2010. *Statitiska untuk Ekonomi dan Penelitian*. Palembang: Citra Books Indonesia. .

<https://www.kompasiana.com/yogipratama31/5af3fd67caf7db7dbc500f22/literasi-media-e-banking-syariah?page=all>, diakses pada tanggal 16 februari 2020 jam 12.11