

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.I Kesimpulan**

Hasil penelitian pada Analisis Kualitas Pelayanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Aplikasi BSI *Mobile* Di Pidie Jaya Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*, maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif serta signifikan terkait kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi BSI *mobile* di Pidie Jaya, sehingga H1 dapat diterima.
2. Variabel ketersediaan fitur terdapat pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *mobile* di Pidie Jaya, sehingga H2 dapat diterima.
3. Variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif serta tidak signifikan terkait loyalitas nasabah pengguna aplikasi BSI *mobile* di Pidie Jaya, maka H3 di tolak.
4. Variabel ketersediaan fitur berpengaruh positif serta signifikan terkait loyalitas nasabah pada pengguna aplikasi BSI *mobile* di Pidie Jaya, maka H4 dapat di terima.
5. Variabel kepuasan memiliki pengaruh positif serta signifikan terkait loyalitas pada nasabah pengguna aplikasi BSI *mobile* di Pidie Jaya, sehingga H5 dapat di terima.
6. Variabel kepuasan pada penelitian ini bisa memediasi hubungan terkait kualitas pelayanan pada loyalitas yang dimiliki nasabah pengguna aplikasi BSI *mobile* di Pidie Jaya, sehingga H6 dapat diterima.
7. Variabel kepuasan pada penelitian ini bisa memediasi hubungan terkait ketersediaan fitur pada loyalitas nasabah pengguna aplikasi BSI *mobile* di Pidie Jaya, maka H7 dapat diterima.

## V.2 Saran

### a. Aspek Toritis

Ada beberapa saran dalam penelitian ini yang peneliti buat kepada peneliti lain untuk menggali faktor yang terkait dari loyalitas yang tidak dibahas pada penelitian yang telah dilaksanakan. Peneliti berharap dapat menjadi informasi latar belakang untuk penelitian masa depan. Selain itu juga diharapkan dapat memperkaya teori-teori yang ada serta memberikan variabel lain untuk hasil yang lebih beragam.

### b. Aspek praktis

Saran untuk perbankan syariah khususnya BSI di Pidie jaya, agar terus bisa meningkatkan kualitas layanan nya kepada masyarakat sekitar, dan terus meningkatkan fiturfitur yang lebih baik lagi pada aplikasi BSI *mobile*, untuk membuat nasabah BSI di Pidie Jaya menjadi puas dan loyal. Terutama pada fitur transfer antar bank konvensional yang sering *down*, fitur pembukaan rekening secara *online* masih terbilang susah. Dan pada fitur baru yaitu fitur pembiayaan yang banyak sekali harus di perhatikan dan di tingkatkan lagi oleh BSI.