

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil uji hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang, dengan pengaruh sebesar 32,3%. Analisis menunjukkan bahwa indikator “dapat melakukan pengecekan saldo dengan mudah” memiliki nilai rata-rata terbesar, sementara indikator “melalui BRI *mobile* mendapatkan informasi yang dibutuhkan” memiliki nilai rata-rata terendah pada variabel persepsi kemanfaatan.
2. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang, dengan pengaruh sebesar 19%. Analisis menunjukkan bahwa indikator “adanya fitur *login fingerprint* jadi lebih aman” memiliki nilai rata-rata terbesar, sementara indikator “yakin terhadap keamanan bertransaksi dengan menggunakan BRI *mobile*” memiliki nilai rata-rata terendah pada variabel keamanan.
3. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan persepsi kemanfaatan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemanfaatan ( $X_1$ ) dan keamanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas ( $Y$ ) dalam uji koefisien determinasi sebesar 51% dan sisanya 49% dipengaruhi oleh faktor lain. Analisis menunjukkan pada variabel loyalitas bahwa indikator “nasabah bersedia membantu orang lain yang ingin menggunakan BRI *mobile*” memiliki nilai rata-rata terbesar, sementara indikator “bersikap positif terhadap kritikan pada BRI *mobile*” memiliki nilai rata-rata terendah pada variabel loyalitas.

## B. Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti setelah melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel persepsi kemanfaatan yaitu “melalui BRI *mobile* mendapatkan informasi yang dibutuhkan”. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan beberapa cara, salah satunya adalah BRI harus lebih proaktif dalam memberikan informasi pada nasabah melalui fitur pusat bantuan pada aplikasi BRImo dan memberikan SMS notifikasi yang lengkap tentang semua fitur aplikasi BRImo kepada nasabah agar mempermudah transaksi, memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami kepada nasabah mengenai dana nasabah agar nasabah tidak ragu bertransaksi melalui BRImo.
2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel keamanan yaitu “yakin terhadap keamanan bertransaksi dengan menggunakan BRI *mobile*”. Untuk memperbaikinya, BRI dapat menyelenggarakan penyuluhan digital kepada nasabah BRI maupun non nasabah, untuk mengedukasi mereka tentang transaksi digital yang cepat dan aman. Keamanan merupakan faktor terbesar yang perlu diperhatikan, karena banyak terjadi penipuan yang mengatasnamakan BRI, sehingga nasabah yang diedukasi melalui penyuluhan digital ini dapat terhindar dari penipuan *online*.
3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel loyalitas yaitu “bersikap positif terhadap kritikan pada BRI *mobile*”. Untuk memperbaikinya, BRI harus mempertahankan bahkan meningkatkan kenyamanan aplikasi BRImo seperti meningkatkan *desain UI (user interface)*. Dengan *user interface* yang menarik, nasabah akan merasa nyaman dan menelusuri fitur-fitur pada BRImo lebih dalam, dengan begitu BRImo bisa diterima sebagai inovasi teknologi yang membantu nasabah dalam bertransaksi. Perhatikan aplikasinya, jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, pihak bank harus segera memperbaiki kekurangan aplikasi tersebut, perlu dilakukan peningkatan fungsi *mobile*

*banking* yang dapat mendukung proses transaksi. Salah satunya seperti memberikan layanan yang cepat dengan menggunakan sistem IT terbaik dan bekerja sama dengan *provider* seluler terbaik, karena kecepatan *mobile banking* sangat bergantung pada *provider* seluler yang digunakan nasabah.

