

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan BSI Mobile terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan membuktikan uji hipotesis menyatakan bahwa “Kualitas Layanan (X) berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah (Z). Dari hasil olah data dan juga uji hipotesis yang dilakukan dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh langsung antar variabel X terhadap Z, hal ini dapat dibuktikan pada nilai *P-Value* 0,000 atau  $< 0,05$  dan *T Statistic* 4,271 atau  $> 1,96$  yang menunjukkan berarti hubungan tersebut signifikan atau diterima. Nilai *Path Coefficient* sebesar 0,404 menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, kualitas layanan dapat memberikan pengaruh positif signifikan secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin kuat untuk menciptakan loyalitas nasabah pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang menggunakan BSI Mobile.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan membuktikan uji hipotesis menyatakan bahwa “Kualitas Layanan (X) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dari hasil olah data dan juga uji hipotesis yang dilakukan dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh langsung antar variabel X terhadap Y, hal ini dapat dibuktikan pada nilai *P-Value* 0,023 atau  $< 0,05$  dan *T Statistic* 2,272 atau  $> 1,96$  yang menunjukkan berarti hubungan tersebut signifikan atau diterima. Nilai *Path*

*Coeffisient* sebesar 0,266 menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, kualitas layanan dapat memberikan pengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin kuat untuk membuat nasabah BSI Mobile pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang menggunakan BSI Mobile merasa puas dalam menggunakan layanan BSI Mobile.

3. Berdasarkan hasil perhitungan uji mediasi dengan menggunakan uji *specific indirect effect* yang diperoleh dalam penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “Kepuasan Nasabah (Y) merupakan variabel yang dapat memediasi antara variabel Kualitas Layanan (X) terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Z) pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang menjadi nasabah BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan pada nilai *P-Value* 0,000 atau  $< 0,05$  dan *T Statistic* 4,271 atau  $> 1,96$  yang menunjukkan berarti hubungan tersebut signifikan atau diterima. Nilai *Path Coeffisient* sebesar 0,404 menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, apabila layanan yang diberikan oleh penyedia jasa mampu memenuhi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas, dan apabila nasabah merasa puas maka akan timbul loyalitas nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa, diantaranya:

1. Saran bagi peneliti selanjutnya sebaiknya bisa menambahkan variabel mediating selain variabel kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya juga sebaiknya menggunakan metode penelitian campuran (kuantitatif dan

kualitatif) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait hubungan antara variabe

2. Saran bagi BSI dalam peningkatan kepuasan nasabah, BSI dapat mengadakan survei rutin untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSI Mobile. Hasil survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan yang perlu diperbaiki.
3. Saran bagi nasabah diharapkan nasabah aktif memberikan masukan kepada BSI terkait pengalaman mereka menggunakan BSI Mobile. Hal ini akan membantu BSI meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan kebutuhan nasabah.

