

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis, kesimpulan secara keseluruhan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data diketahui bahwa secara parsial *Service Innovation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Sumber. Pengaruh ini ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* ( $\beta$ ) sebesar 0,696, *t-statistic* = 10,854, dan *p-value* = 0,000, yang berada di atas nilai kritis pada tingkat signifikansi 5%, sehingga *Service Innovation* memiliki kontribusi kuat dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Analisis menunjukkan bahwa indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah “Kecepatan layanan”, sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator “Sistem antrian”.
2. Berdasarkan analisis data diketahui bahwa secara parsial *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Sumber. Pengaruh *E-Service Quality* ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* ( $\beta$ ) sebesar 0,696, *t-statistic* = 10,854, dan *p-value* = 0,000, yang berada di atas nilai kritis pada tingkat signifikansi 5%, menegaskan bahwa kualitas layanan digital memiliki kontribusi dominan dalam membentuk

loyalitas nasabah. Analisis menunjukkan bahwa indikator dengan skor rata-rata tertinggi adalah “Kecepatan penanganan”, sedangkan indikator dengan skor rata-rata terendah adalah “Ketepatan layanan”, “Perlindungan data”, “Tampilan dan menu (UI)”, dan “Kecepatan akses/loading”.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait *Service Innovation* dan *E-Service Quality* yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, penulis mempunyai beberapa saran kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator yang memperoleh nilai terendah pada variabel *Service Innovation* adalah “sistem antrian”. Maka hal ini dapat diperbaiki dengan beberapa cara, salah satunya memasang sistem pemanggilan nomor antrian otomatis menggunakan *speaker* dan layar informasi. Misalnya, setiap nasabah yang tiba dapat mengambil nomor antrian dari mesin atau layar, lalu nomor antrian nasabah akan dipanggil secara otomatis melalui *speaker* dan ditampilkan di layar loket, sehingga nasabah mengetahui giliran secara *real-time* dan mengurangi kebingungan serta kerumunan di area loket. Selain itu, petugas dapat lebih mudah memantau urutan layanan, memastikan setiap nasabah dilayani sesuai nomor antrian, dan mengurangi waktu tunggu yang tidak teratur.

2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan skor rata-rata terendah pada variabel *E-Service Quality* adalah “Ketepatan layanan”, “Perlindungan data”, “Tampilan dan menu (UI)”, dan “Kecepatan akses/loading”. Maka hal ini dapat diperbaiki dengan beberapa cara, salah satunya meningkatkan performa sistem dan keamanan layanan digital secara menyeluruh. Misalnya, bank dapat memperbarui *server* agar proses transaksi lebih cepat, menerapkan enkripsi data dan autentikasi ganda untuk melindungi informasi nasabah, menyederhanakan tampilan aplikasi agar lebih mudah dipahami, serta mengoptimalkan *loading* aplikasi agar stabil saat digunakan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel Loyalitas Nasabah adalah “Minat pindah”. Maka hal ini dapat diperbaiki dengan beberapa cara, salah satunya meningkatkan pengalaman nasabah secara menyeluruh agar mereka merasa lebih terikat dengan bank. Misalnya, bank dapat memberikan kemudahan akses layanan digital, memastikan keamanan dan kecepatan transaksi, serta menghadirkan program loyalitas atau penghargaan bagi nasabah tetap, agar minat nasabah untuk berpindah ke bank lain dapat ditekan dan loyalitas mereka terhadap Bank Muamalat KC Sumber semakin kuat.