

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan digital, keamanan, dan *user experience* terhadap loyalitas nasabah Generasi Z di Kota Cirebon mobile banking BYOND by BSI, serta setelah melalui pengujian hipotesis menggunakan *software* SmartPLS 4.0. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah BYOND by BSI ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Keandalan layanan, kecepatan tanggapan, serta empati terhadap kebutuhan nasabah merupakan determinan utama loyalitas di sektor perbankan digital. Maka semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat loyalitas pengguna terhadap aplikasi perbankan digital.
2. Keamanan terhadap loyalitas nasabah BYOND by BSI memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan dalam layanan digital banking telah dianggap sebagai standar dasar oleh pengguna. Nasabah cenderung menganggap keamanan sebagai *basic expectation*, bukan sebagai faktor pembeda yang secara langsung meningkatkan loyalitas.
3. User Experience terhadap loyalitas nasabah BYOND by BSI memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap

layanan perlu didukung oleh dimensi kepercayaan dan kepuasan pengguna, namun belum cukup kuat untuk menghasilkan loyalitas jangka panjang. Pengalaman pengguna yang baik perlu diintegrasikan dengan peningkatan kepercayaan dan personalisasi layanan untuk menciptakan loyalitas yang berkelanjutan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan atas hasil penelitian ini, maka peneliti memberikan saran berdasarkan hasil penelitian tersebut, sebagai berikut:

1. Hasil penelitian pada variabel kualitas layanan digital terdapat penilaian terkecil pada indikator “efisiensi dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI” Hal ini bahwa sebagian pengguna masih merasakan kendala dalam hal kecepatan akses, kemudahan navigasi, serta stabilitas sistem saat digunakan untuk bertransaksi. Oleh karena itu bank perlu fokus pada peningkatan kecepatan, kemudahan navigasi, dan kestabilan sistem agar efisiensi penggunaan aplikasi BYOND by BSI semakin optimal, sehingga nasabah merasa nyaman, hemat waktu, dan kepuasan dalam bertransaksi digital.
2. Hasil penelitian pada variabel keamanan terdapat penilaian terkecil pada indikator “*confidentiality* (kerahasiaan)”. Dalam hal ini meskipun sistem dinilai aman, masih terdapat tantangan dalam menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah dari potensi kebocoran atau akses tidak sah, serta keterbatasan dalam ketersediaan sistem. Oleh karena itu bank perlu fokus tidak hanya pada keamanan teknis, tetapi juga pada perlindungan privasi dan edukasi nasabah,

agar tercipta kepercayaan penuh terhadap keamanan data dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

3. Hasil penelitian pada variabel *User Experience* terdapat penilaian terkecil pada indikator “*accessibility* (dapat diakses)” Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala akses pada aplikasi mobile banking, terutama dalam transaksi, kendala sistem, serta aksesibilitas bagi semua jenis pengguna. Meskipun aplikasi dianggap bermanfaat, masih diperlukan peningkatan dalam hal kemudahan navigasi, kecepatan respon sistem, dan ketersediaan layanan tanpa gangguan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.
4. Hasil penelitian pada variabel *Loyalitas* terdapat penilaian terkecil pada indikator “pembelian berulang”. Dalam hal ini meskipun nasabah merasa puas, tetapi mereka belum sepenuhnya terdorong untuk *loyal* karena masih mempertimbangkan kenyamanan, manfaat tambahan, dan perbandingan dengan aplikasi bank lain. Oleh karena itu bank perlu memperkuat retensi nasabah melalui peningkatan efisiensi layanan, inovasi fitur, serta strategi membangun kedekatan emosional berbasis nilai-nilai syariah dan kepercayaan digital.