

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis data yang di lakukan dengan metode *Structural Equation Modeling* melalui *Partical Least Square* (SEM-PLS), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *e-service quality* berpengaruh langsung terhadap *continuance intention*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan menciptakan niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna yang merasakan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi akan merasa puas dan termotivasi untuk tetap menggunakan layanan secara berkelanjutan.
2. Variabel *e-service quality* berpengaruh langsung terhadap kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut. Ketika layanan digital terbukti andal, aman, dan konsisten dalam memenuhi harapan, pengguna akan menilai penyedia layanan sebagai pihak yang dapat dipercaya.
3. Variabel kepercayaan berpengaruh langsung terhadap *continuance intention*. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan niat untuk terus menggunakan aplikasi. Pengguna yang merasa yakin terhadap keamanan dan integritas layanan cenderung memiliki komitmen yang lebih kuat untuk melanjutkan penggunaan aplikasi

di masa mendatang.

4. Variabel *e-service quality* berpengaruh tidak langsung terhadap *continuance intention* melalui kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan mampu memediasi hubungan *e-service quality* terhadap *continuance intention* secara *partial mediation*. Dengan kata lain, kualitas layanan yang baik menumbuhkan rasa percaya pengguna, dan rasa percaya tersebut memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)
 - a. Meningkatkan Kualitas Layanan Digital

Bank BSI disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan elektronik melalui pengembangan fitur, peningkatan kecepatan transaksi, serta penguatan sistem keamanan aplikasi BYOND by BSI, sehingga dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

- b. Memperkuat Kepercayaan Nasabah

Bank BSI perlu memperkuat kepercayaan pengguna dengan menjaga keamanan data, meningkatkan transparansi informasi, serta memastikan konsistensi kinerja layanan agar pengguna merasa yakin terhadap keandalan aplikasi BYOND by BSI.

c. Meningkatkan Optimalisasi Layanan Pengguna

Bank BSI disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dukungan pengguna dengan menyediakan layanan pelanggan yang cepat, ramah, dan profesional, sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya dan niat untuk terus menggunakan aplikasi.

d. Pemanfaatan Kepercayaan sebagai Faktor Mediasi Strategis

Mengingat kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi antara *e-service quality* dan *continuance intention*, Bank BSI perlu menjadikannya fokus utama dalam strategi peningkatan layanan digital untuk memperkuat niat pengguna dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI secara berkelanjutan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian tambahan bagi akademisi, khususnya dalam bidang perbankan syariah, sistem informasi, dan pemasaran digital. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai *e-service quality*, *continuance intention*, dan kepercayaan dalam konteks layanan perbankan digital syariah, khususnya pada aplikasi *mobile banking*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dan tambahan wawasan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa. Penelitian berikutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang belum dibahas serta

menggunakan sumber referensi yang lebih beragam dan relevan, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih komprehensif.

