

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan menciptakan niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Nasabah terus meningkatkan kualitas layanan, terutama pada keandalan sistem, kecepatan layanan, keamanan transaksi, dan ketanggapan terhadap keluhan nasabah agar nasabah tetap merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut.
2. Kualitas Layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut. Nasabah perlu terus meningkatkan stabilitas sistem, keamanan transaksi, dan kualitas dukungan layanan agar kepercayaan nasabah tetap terjaga dan meningkat.
3. Kepuasan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah yang baik akan meningkatkan loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut. Nasabah perlu menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang aman dan andal agar nasabah tetap menggunakan layanan tersebut.
4. Kualitas Layanan terdapat pengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mampu memediasi hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah 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 Mobile Maslahah secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Bank Jabar Banten Syariah (BJBS)

Berdasarkan hasil penelitian, pihak Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) disarankan untuk meningkatkan beberapa aspek layanan pada aplikasi Mobile Masalah, khususnya pada indikator yang masih menunjukkan nilai relatif rendah. Beberapa di antaranya adalah kecepatan pemrosesan (*loading*), stabilitas sistem agar tidak mengalami *crash* atau penundaan, serta peningkatan kualitas akses agar aplikasi dapat dijalankan dengan lebih lancar. Selain itu, indikator kepuasan yang berkaitan dengan prioritas terhadap kepentingan nasabah juga perlu diperhatikan dengan meningkatkan transparansi informasi dan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Di sisi lain, meskipun sebagian besar pengguna berniat untuk terus menggunakan aplikasi, Mobile Masalah perlu terus berinovasi melalui pengembangan fitur, peningkatan pengalaman pengguna (*user experience*), dan program loyalitas agar minat serta kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Mobile Masalah semakin meningkat dan berkelanjutan.

2. Bagi Akademis

Studi ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai rujukan ilmiah sekaligus sumber pengayaan kajian bagi kalangan akademisi, terutama pada ranah perbankan syariah, sistem informasi, serta pemasaran berbasis digital. Selain itu, temuan yang dihasilkan turut memperluas khazanah literatur yang membahas keterkaitan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah dalam konteks layanan perbankan syariah berbasis digital, dengan penekanan khusus pada penggunaan aplikasi *mobile banking*.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai 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 dalam penelitian ini serta menggunakan sumber referensi yang lebih beragam dan relevan, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih komprehensif.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**