

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking* , kepercayaan(*trust*) dan kualitas pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah bank nagari kantor cabang painan pesisir selatan. Penelitian ini dilakukan dengan studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang nasabah bank nagari cabang painan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata nasabah bank nagari cabang painan sangat memperhatikan dengan adanya layanan aplikasi nagari *mobile banking* tersebut. Layanan Aplikasi nagari *mobile banking* memberi kemudahan terhadap nasabah. Dengan adanya aplikasi nagari *mobile banking* dapat meningkatkan dan mempengaruhi loyalitas nasabah dilihat dari sisi layanan yang berkualitas dan kemudahan di saat nasabah menggunakan aplikasi nagari *mobile banking*.
2. Adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas nasabah bank nagari cabang painan. Hal ini menunjukkan

bahwa rata-rata nasabah setuju bahwa kepercayaan nasabah terhadap bank nagari cabang painan mempengaruhi loyalitas nasabah. Dengan adanya kepercayaan nasabah terhadap bank nagari cabang painan dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah bank nagari cabang painan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bank nagari cabang painan terhadap nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah itu sendiri. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan bank nagari cabang painan, maka loyalitas nasabah juga akan meningkat.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan penjabaran implikasi penelitian yang dapat diusulkan kepada bank nagari kantor cabang painan :

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu bank harus menjaga dengan baik sistem aplikasi nagari *mobile banking* dari segala kemungkinan gangguan yang bisa terjadi. Bank harus memperhatikan kualitas layanan aplikasi tersebut serta peningkatan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut. Hal ini bisa dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan aplikasi tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu bank harus selalu mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dan percaya bahwa bank nagari cabang painan memiliki integritas yang tinggi. Bank nagari kantor cabang painan harus selalu berupaya memenuhi kebutuhan nasabah. Peningkatan kompetensi mesti dipertahankan dan Bank harus memperhatikan jaminan privasi agar nasabah memiliki kepercayaan yang pada akhirnya mampu meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank nagari kantor cabang painan. Oleh karena itu pihak bank nagari harus selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan langsung kepada nasabah. Peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan melalui peningkatan ruangan dan kebersihan lingkungan bank dan bank perlu memperhatikan faktor pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah. Peningkatan dan penambahan fasilitas layanan yang akan diberikan kepada nasabah dan bank nagari cabang painan harus selalu menjadi pemberi informasi dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Selama proses penelitian, penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki banyak keterbatasan yang mungkin berpengaruh terhadap

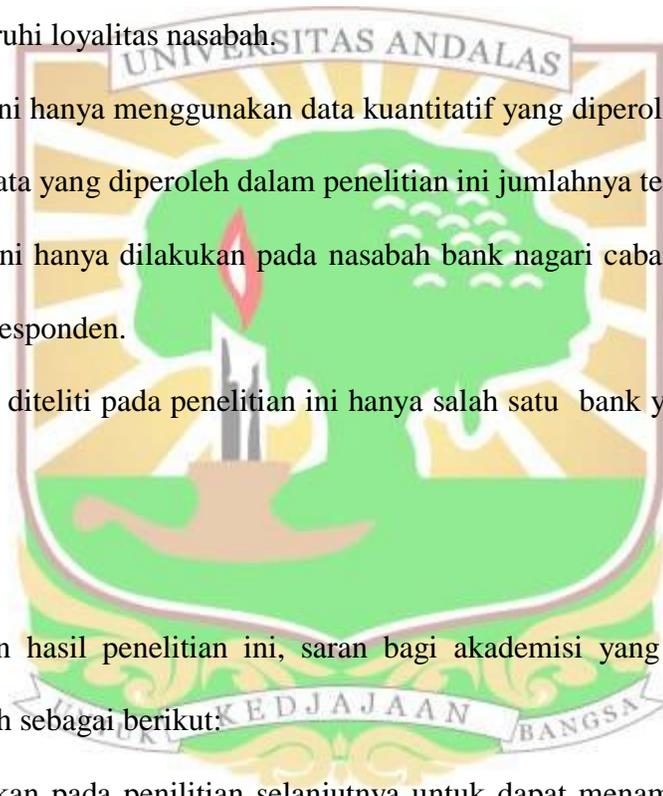
hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat lebih memperhatikan keterbatasan tersebut untuk penelitian di masa mendatang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti hanya menganalisis pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking*, kepercayaan dan kualitas pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan masih ada variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah.
2. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner. Sehingga data yang diperoleh dalam penelitian ini jumlahnya terbatas.
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah bank nagari cabang painan dengan 100 orang responden.
4. Objek yang diteliti pada penelitian ini hanya salah satu bank yang ada di pesisir selatan

#### 5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran bagi akademisi yang akan melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk dapat menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Seperti citra merek dan variabel lainnya.
2. Diharapkan untuk mengganti sampel atau menambah jumlah sampel yang menjadi responden sehingga hasil penelitian lebih baik lagi.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya melakukan pengujian pada Bank



kovensional atau Bank syariah lainnya.

