

## BAB VI PENUTUP

Kesimpulan dan saran dari penelitian ini adalah

### 6.1 Kesimpulan

1. Variabel kualitas pelayanan dengan dimensi (*information, easy of use, website design, reliability dan privacy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. yang dibuktikan dengan hasil *P value* sebesar 0,000 dan *T statistics* sebesar 30,06.
2. Variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *e-banking* karena nilai *P value* sebesar 0,086 dan nilai *T statistics* sebesar 1,723
3. Nilai P dan T statistik dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna *e-banking* menghasilkan nilai P sebesar 0,04 dan nilai T statistik sebesar 2,064 artinya variabel kualitas pelayanan *e-banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna *e-banking*.
4. Variabel kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi.
5. Rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna *e-banking* adalah sebagai berikut:
  - a. *E-banking* harus mampu menyelesaikan segala keluhan yang dialami oleh pengguna sesuai ketentuan yang ada dalam perbankan.
  - b. Pihak *e-banking* mampu memahami kebutuhan dari pengguna.
  - c. Pihak *e-banking* melindungi *privacy* pengguna.
  - a. Layanan *e-banking* mudah untuk digunakan
  - d. Melakukan survei terhadap ketidakpuasan pelayanan *e-banking*
  - e. Melakukan *benckmarking*

## 6.2 Saran

1. Layanan *e-banking* yang diteliti dalam penelitian adalah layanan *internet banking* dan *mobile banking*. Untuk selanjutnya, diharapkan dilakukan penelitian pada seluruh layanan *e-banking*.
2. Jenis bank yang digunakan yaitu bank BCA, BRI, Mandiri, BNI serta bank yang ada di Sumatera Barat yaitu Bank Nagari. Sebaiknya, penelitian selanjutnya tidak hanya dilakukan pada 5 bank tersebut.
3. Variabel kepuasan pengguna mempunyai nilai *R square* sebesar 0,752 sedangkan variabel loyalitas pengguna mempunyai nilai *R square* sebesar 0,381. Sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti mencari variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

