

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data terkait pengaruh keamanan, aksesibilitas, dan fitur layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi studi pada kota Martapura, disimpulkan bahwa :

1. Keamanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y) nasabah. Artinya, tingkat keamanan suatu produk atau layanan perbankan atau keuangan memiliki dampak yang kuat atau penting terhadap loyalitas nasabah.
2. Aksesibilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y) nasabah. Artinya, tingkat ketersediaan dan kemudahan akses terhadap produk atau layanan keuangan memiliki pengaruh yang kuat dan penting terhadap loyalitas nasabah
3. Fitur layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y) nasabah. Artinya fitur-fitur yang ditawarkan oleh suatu produk atau layanan keuangan memiliki dampak yang kuat dan penting terhadap tingkat loyalitas nasabah.
4. Keamanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap religiusitas (Z) dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Artinya, keamanan memiliki dampak yang kuat serta penting dalam tindakan religiusitas nasabah yang menggunakan layanan perbankan.

5. Aksesibilitas (X2) tidak berpengaruh terhadap religiusitas (Z) dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Artinya, meskipun layanan mobile banking mudah diakses, hal tersebut tidak secara langsung mempengaruhi keyakinan atau religiusitas seseorang.
6. Fitur layanan (X3) tidak berpengaruh terhadap religiusitas (Z) dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Artinya, meskipun layanan mobile banking mungkin menyediakan berbagai fitur yang disediakan oleh layanan tersebut. Hal itu tidak secara langsung memengaruhi tingkat keyakinan atau kepercayaan dari nasabah.
7. Loyalitas (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap religiusitas (Z) dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Artinya, semakin baik loyalitas nasabah dalam suatu layanan lembaga keuangan, maka semakin cenderung tingkat kepercayaan yang tinggi

terhadap lembaga tersebut.

8. Religiusitas tidak memoderasi hubungan antara keamanan antara loyalitas nasabah. Artinya, religiusitas tidak dapat memperkuat maupun memperlemah hubungan antara keamanan terhadap loyalitas nasabah.
9. Reliusitas bukanlah variabel moderasi, sehingga tidak memiliki hubungan antara aksesibilitas terhadap loyalitas nasabah.
10. Religiusitas bukan variabel moderasi antara fitur layanan terhadap loyalitas nasabah, sehingga tidak memiliki hubungan.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan saran untuk beberapa pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memberikan informasi bahwa ada dan tidaknya penharuh keamanan, aksesibilitas dan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile di wilayah Martapura. Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu

menambahkan variabel lainnya yang mempengaruhi loyalitas nasabah untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Diharapkan dapat menemukan hasil temuan baru yang dapat bermanfaat. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden, tidak hanya di daerah Martapura saja serta jumlah responden yang lebih banyak.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia terlebih khusus hendaknya selalu mempertahankan dan meningkatkan aspek keamanan, aksesibilitas, dan fitur layanan dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan selalu menggunakan aplikasi BSI Mobile serta selalu memberikan banyak kemudahan bagi nasabah agar dapat melakukan transaksi secara aman dan nyaman sehingga menimbulkan rasa loyalitas.