# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

1. Secara simultan, variabel pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui layanan mobile banking pada Bank Muamalat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F dengan nilai Fhitung sebesar 51,146 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan layak dan kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan pengaruh terhadap loyalitas nasabah secara signifikan.
2. Secara parsial variabel pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui layanan mobile banking pada Bank Muamalat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t, di mana variabel pengalaman nasabah memperoleh nilai thitung sebesar 3,293 dengan signifikansi 0,001 (< 0,05), sedangkan variabel keamanan bertransaksi memperoleh nilai thitung sebesar 5,424 dengan signifikansi < 0,001 (< 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel secara individu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

## B. Saran

### 1. Saran Praktis

a. Bagi Lembaga atau Instansi Keuangan

Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dan lembaga keuangan syariah lainnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi peningkatan loyalitas nasabah melalui layanan mobile banking. Pihak bank perlu terus meningkatkan kualitas pengalaman nasabah dengan menghadirkan layanan yang mudah digunakan, cepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, aspek keamanan bertransaksi perlu terus diperkuat melalui pengembangan sistem keamanan digital, perlindungan data pribadi nasabah, serta edukasi mengenai keamanan transaksi elektronik. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

b. Bagi masyarakat,

khususnya nasabah pengguna mobile banking Bank Muamalat, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga keamanan dalam bertransaksi secara digital. Nasabah diharapkan dapat menggunakan layanan mobile banking secara bijak dengan menjaga kerahasiaan data pribadi, PIN, kata sandi, dan kode OTP yang dimiliki. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat memanfaatkan berbagai fitur layanan mobile banking secara optimal untuk mendukung aktivitas transaksi yang lebih efektif, efisien, dan aman sehingga dapat memperoleh pengalaman penggunaan layanan perbankan digital yang lebih baik.

**2. Saran Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Perbankan Syariah, khususnya yang berkaitan dengan loyalitas nasabah pada layanan mobile banking. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas nasabah, seperti kepuasan nasabah, kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, maupun citra perusahaan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada objek, wilayah, atau lembaga perbankan syariah yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang lebih luas dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam pengembangan penelitian di masa mendatang.