

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan PLS untuk menguji pengaruh variabel terhadap loyalitas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Semakin tinggi atau rendah kepercayaan nasabah pengguna *BRI Mobile* tidak mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna *BRI Mobile*. Berarti Kepercayaan tidak memberikan kontribusi terhadap loyalitas pengguna *BRI Mobile*.
2. Semakin baik Kepuasan nasabah pengguna *BRI Mobile* maka Loyalitas nasabah juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, semakin tidak baik kepuasan nasabah pengguna *BRI Mobile* maka loyalitas nasabah juga akan semakin menurun. Berarti Kepuasan memberikan kontribusi terhadap loyalitas nasabah pengguna *BRI Mobile*.

#### **5.2. Saran**

Sebagai implikasi dari penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

1. Guna meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *BRI Mobile* maka perusahaan harus melakukan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan

pelayanan BRI *Mobile* terutama untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Meskipun dalam penelitian ini kepercayaan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah pengguna BRI *Mobile*, tapi perusahaan harus menyadari jika kekurangan yang ada pada BRI *Mobile* harus diperbaiki. Misalnya dengan mendengarkan komplain nasabah pengguna BRI *Mobile* dan mengimplementasikan secara nyata dengan perbaikan pelayanan.

2. Pihak BRI diharapkan dapat mengembangkan inovasi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan memenuhi harapan nasabah yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi tanpa adanya gangguan atau eror pada aplikasi BRI *mobile*. Dengan terus berinovasi diharapkan bisa memberikan pelayanan secara tepat dan cepat jika nasabah mengalami masalah saat bertransaksi menggunakan aplikasi BRI *Mobile* sehingga nasabah bisa merasa puas dan tetap loyal dengan BRI *Mobile* karena mendapatkan pelayanan yang berkualitas.