

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pada pembahasan Bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *E-Banking* PT. Bank Mandiri area Bandung, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

E-Banking PT. Bank Mandiri sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik, tingkat kualitas yang tertinggi pada indikator bukti fisik (*Tangible*), dan yang terendah pada aspek Jaminan (*assurance*) dan indikator Empati (*Emphaty*). Tanggapan responden mengenai indikator reliabilitas (*Reliability*) dinilai mudah, artinya *E-Banking* PT. Bank Mandiri memiliki kemudahan untuk digunakan. Tanggapan responden mengenai indikator jaminan (*Assurance*) dinilai biasa, artinya *E-Banking* PT. Bank Mandiri memiliki tingkat keamanan transaksi berlapis *Auto Log Off* dan *Mouse over Warning Access* serta *call centre* layanan *E-banking* tidak terlalu istimewa (biasa). Tanggapan responden mengenai indikator bukti fisik (*Tangible*) dinilai baik, hal ini berarti tampilan *E-Banking* PT. Bank Mandiri menarik dan animasi, grafik, dan gambar tidak memperlambat proses saat menggunakan *E-Banking*. Tanggapan responden mengenai indikator empati (*Emphaty*) dinilai biasa, hal ini berarti *E-Banking* PT. Bank Mandiri dalam hal membantu transaksi dianggap tidak terlalu istimewa (biasa). Tanggapan responden mengenai indikator daya tanggap (*Responsiveness*) dinilai baik, artinya *E-Banking* PT. Bank Mandiri membantu dengan baik dalam melakukan transaksi.

Loyalitas nasabah pengguna layanan *E-Banking* Bank Mandiri sudah memiliki tingkat loyalitas yang baik, dengan tingkat loyalitas tertinggi pada indikator Mempromosikan produk kepada orang lain, dan yang terendah pada indikator Pembelian secara teratur dan membeli antar lini produk.

Kualitas pelayanan mempengaruhi Loyalitas nasabah pengguna *E-Banking* Bank Mandiri secara positif sebesar 63,9%. Kontribusi terbesar diperoleh dari aspek bukti fisik (*Tangible*) sedangkan kontribusi terkecil pada aspek Jaminan

(*assurance*) dan aspek Empati (*Emphaty*). Kualitas pelayanan dibentuk oleh aspek reliabilitas (*Reliability*), aspek jaminan (*Assurance*), aspek bukti fisik (*Tangible*), aspek empati (*Emphaty*), dan aspek daya Tanggap (*Responsiveness*).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka beberapa saran dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Untuk kualitas pelayanan *E-Banking* Bank Mandiri mengenai jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) pihak dari PT. Bank Mandiri harus terus meningkatkan jaminan keamanan dalam penggunaan *E-Banking* dan lebih mensosialisasikan bahwa *E-Banking* Bank Mandiri dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi.
2. Sinergi akademisi dengan perbankan khususnya mengenai *E-Banking* perlu ditingkatkan dalam orientasi penggunaan *E-Banking* khususnya pada PT. Bank Mandiri, sehingga untuk akademisi dapat berkontribusi dalam bisnis perbankan.
3. Bagi peneliti yang lain diharapkan penelitian ini menjadi referensi dalam penelitian berikutnya dan dapat diperluas mengenai variabel-variabel yang lainnya, seperti variabel lokasi, kualitas produk, lokasi transaksi, pelatihan dan yang lainnya.