

BAB V

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah di olah pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking*. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang menunjukkan nilai t tabel = 1.674 dan t hitung sebesar 3.215 dengan nilai Sig. t = 0.002 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* dan loyalitas nasabah memiliki hubungan dan memberikan pengaruh positif. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dalam segi *reliability* (kehandalan) seperti kemudahan dalam penggunaan layanan *internet banking*, proses transaksi yang cepat dan tepat, tersedianya fitur-fitur pembayaran yang lengkap seperti pembayaran listrik sampai pembelian pulsa, menyediakan data-data mutasi selama 3 tahun sebelumnya secara signifikan maka akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.
2. *Access* (akses) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking*. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan analisis regresi linier

berganda yang menunjukkan t tabel = 1.674 dan t hitung = 2.059 dengan nilai Sig. $t = 0.044 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *access* dan loyalitas nasabah memiliki hubungan dan memberikan pengaruh positif karena nilai t hitung positif, yang berarti pengaruh yang terjadi adalah positif. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dalam segi *access* (akses) seperti kemudahan mengakses layanan *internet banking* 24 jam, konfirmasi layanan setelah berhasil/gagal melakukan maka akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.

3. *Communication* (komunikasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking*. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang menunjukkan t tabel = 1.674 dan t hitung = 2.733 dengan nilai Sig. $t = 0.008 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *communication* dan loyalitas nasabah memiliki hubungan dan memberikan pengaruh positif karena nilai t hitung positif, yang berarti pengaruh yang terjadi adalah positif. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dalam segi *communication* (komunikasi) seperti menyediakan informasi untuk petunjuk penggunaan setiap transaksi, informasi tentang penggunaan *internet banking* dapat dipercaya dan relevan serta bahasa yang digunakan mudah dipahami dalam memberikan informasi maka akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.

4. *Credibility* (kredibilitas) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking*. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang menunjukkan t tabel = 1.674 dan t hitung = 3.008 dengan nilai Sig. $t = 0.004 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *credibility* dan loyalitas nasabah memiliki hubungan dan memberikan pengaruh positif karena nilai t hitung positif, yang berarti pengaruh yang terjadi adalah positif. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dalam segi *credibility* (kredibilitas) seperti reputasi BSM dalam penyediaan jasa layanan *internet banking* telah terpercaya, layanan *internet banking* BSM menjadi alternatif untuk kegiatan perbankan dengan lebih cepat, maka akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.
5. *Security* (keamanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking*. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang menunjukkan t tabel = 1.674 dan t hitung = 2.843 dengan nilai sig. $t = 0.006 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *security* dan loyalitas nasabah memiliki hubungan dan memberikan pengaruh positif karena nilai t hitung positif, yang berarti pengaruh yang terjadi adalah positif. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dalam segi *security* (keamanan) seperti adanya nomor atau *call center* pada layanan *internet banking* yang dapat dihubungi bila ada

masalah transaksi, rekening dapat diblokir bila user ID dan PIN saya diketahui orang lain, menggunakan keamanan TAN yang hanya bisa digunakan dalam satu kali transaksi sehingga keamanannya terjaga maka akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.

6. *Reliability* (kehandalan), *Access* (akses), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas), dan *Security* (keamanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking*. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 42.760 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. sedangkan F tabel yang di peroleh sebesar 2.386. Maka nilai F hitung $>$ F tabel ($42.760 > 2.386$). dan hasil dari uji determinasi yang menunjukkan nilai Adjusted R Square adalah 0.780 atau 78 persen. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu *Reliability*, *Acces*, *Comunication*, *Credibility*, dan *Security* sebesar 78 persen sedangkan sisanya sebesar 22 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan *internet banking* secara keseluruhan maka akan semakin mampu untuk meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.

B. Saran

Dari hasil penelitian maka ada beberapa saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Bank diharapkan untuk terus memperhatikan kualitas layanan *internet banking* dan selalu meningkatkan dalam segi *reliability* (kehandalan) seperti kemudahan dalam penggunaan layanan *internet banking*, proses transaksi yang cepat dan tepat, tersedianya fitur-fitur pembayaran yang lengkap seperti pembayaran listrik sampai pembelian pulsa, menyediakan data-data mutasi selama 3 tahun sebelumnya secara signifikan agar mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.
2. Bank diharapkan untuk terus memperhatikan kualitas layanan *internet banking* dan selalu meningkatkan dalam segi *access* (akses) seperti kemudahan mengakses layanan *internet banking* 24 jam, konfirmasi layanan setelah berhasil/ gagal melakukan sehingga mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.
3. Bank diharapkan untuk terus memperhatikan kualitas layanan *internet banking* dan selalu meningkatkan dalam segi *communication* (komunikasi) seperti menyediakan informasi untuk petunjuk penggunaan setiap transaksi, informasi tentang penggunaan *internet banking* dapat dipercaya dan relevan serta bahasa yang digunakan mudah dipahami dalam

memberikan informasi maka sehingga meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.

4. Bank diharapkan untuk terus memperhatikan kualitas layanan *internet banking* dan selalu meningkatkan dalam segi *credibility* (kredibilitas) seperti reputasi BSM dalam penyediaan jasa layanan *internet banking* telah terpercaya, layanan *internet banking* BSM menjadi alternatif untuk kegiatan perbankan dengan lebih cepat, sehingga mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.
5. Bank diharapkan untuk terus memperhatikan kualitas layanan *internet banking* dan selalu meningkatkan dalam segi *security* (keamanan) seperti adanya nomor atau *call center* pada layanan *internet banking* yang dapat dihubungi bila ada masalah transaksi, rekening dapat diblokir bila user ID dan PIN saya diketahui orang lain, menggunakan keamanan TAN yang hanya bisa digunakan dalam satu kali transaksi sehingga keamanannya terjaga agar mampu meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.
6. Bank diharapkan untuk terus memperhatikan kualitas layanan *internet banking* dan selalu meningkatkan dalam segi *Reliability* (kehandalan), *Access* (akses), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas), dan *Security* (keamanan). Sehingga kualitas layanan *internet banking* secara keseluruhan dapat meningkatkan loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM di kalangan mahasiswa UMY.