

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang kualitas layanan jasa perbankan secara *online* melalui *internet banking* terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP rancaekek, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan terutama produk jasa *Internet Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek dinilai baik. Dilihat dari aspek Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik, Empati dan Daya tanggap dinilai baik.
2. Loyalitas nasabah BSM *Net Banking* secara keseluruhan di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek dinilai tinggi. Dari analisis loyalitas nasabah yang meliputi : pembelian ulang, penolakan terhadap produk pesaing, dan mereferensikan kepada orang lain.
3. Berdasarkan uji signifikansi, H_0 ditolak. Ini dapat dilihat dari t hitung adalah 4,942, sedangkan t table adalah 1,661, maka t hitung $>$ t table sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (Kualitas Layanan *Internet Banking*) terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah) di Bank Syariah Mandiri Kcp Rancaekek.

5.2 Saran

Setelah diperoleh kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat bagi produk jasa BSM *Net Banking* dan masyarakat pada umumnya, diantaranya sebagai berikut :

1. Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek hendaknya mempertahankan kualitas layanan *Internet Banking* yang dinilai dari hasil kuesioner dinilai sangat baik, namun ada salah satu indikator kualitas yang memerlukan peningkatan yaitu layanan *contact centre* 24 jam perlu ditingkatkan agar lebih berjalan secara efektif.
2. Di Bank Syariah Mandiri KCP rancaekek khususnya untuk produk BSM *Net Banking* hendaknya berorientasi pada kepuasan nasabah agar loyalitas yang sudah ada tetap terjaga dan nasabah yang loyal akan semakin bertambah.