

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, pengaruh *e-marketing* dan *e-customer relationship management* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Kudus, dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada para nasabah BSI Kudus maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Kudus, sehingga H_1 diterima. Terbukti melalui hasil penelitian bahwa $t_{hitung} (6,704) > t_{tabel} (1,985)$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,050$ serta nilai koefisien sebesar 0,264 atau 26,4%. Artinya kecenderungan penerapan *E-Marketing* yang lebih positif akan membentuk loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*. Adapun satu indikator dalam penilaian *e-marketing* yang mendapatkan hasil paling dominan terhadap loyalitas nasabah ialah *efficiency* yang merupakan turunan dari dimensi *accessibility*. Efisiensi menjadi satu hal utama sebagai fasilitas *e-marketing* yang disediakan secara mudah dan cepat terhadap waktu dalam pengaksesan BSI *mobile* agar mendapatkan *feedback* yang baik dari nasabah. Sehingga jelas bahwa sistem BSI *mobile* yang terbukti mudah diakses dengan cepat dan mudah membuat sebagian besar nasabah tidak berpaling dengan penggunaan BSI *mobile*.
2. *E-customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Kudus, sehingga H_2 diterima. Terbukti melalui hasil penelitian bahwa $t_{hitung} (7,477) > t_{tabel} (1,985)$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,050$ serta nilai koefisien sebesar 0,316 atau 31,6%. Artinya semakin memberikan *E-Customer Relationship Management* yang cenderung lebih positif kepada nasabah akan membentuk loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*. Adapun satu indikator dalam penilaian *e-customer relationship management* yang mendapatkan hasil paling dominan terhadap loyalitas nasabah ialah *easeofuse* yang merupakan turunan dari dimensi *easy of navigation*. *Easofuse* sebagai bagian dari kemudahan navigasi menawarkan akses yang cepat terhadap segala informasi yang dibutuhkan nasabah. Sehingga jelas bahwa melalui kemudahan pada pengaksesan

aplikasi BSI *mobile* secara mudah dan cepat, nasabah akan memberikan evaluasi positif dan merasa puas hingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas dalam diri nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta penjelasan dari kesimpulan diatas, maka peneliti akan memberikan saran-saran yang diharapkan bisa bermanfaat kepada semua pihak yang terkait dengan penelitian ini. Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi pihak BSI diharapkan lebih fokus dalam meningkatkan beberapa hal yang menjadi penilaian nasabah setelah menggunakan BSI *mobile*, diantaranya meningkatkan nilai *accuracy and credibility* berkenaan dengan melengkapi fakta terkait prestasi dan pencapaian BSI agar menambah wawasan dan sebagai pelengkap. Selain itu juga perlunya peningkatan pada nilai *information quality and sufficiency* di mana segala informasi yang terdapat pada BSI *mobile* diberikan penjelasan secara mendalam dengan Bahasa yang lebih jelas agar nasabah dapat dengan mudah memahami. Sisi lain, pihak BSI juga harus bisa mempertahankan nilai-nilai yang terbukti kuat dalam meningkatkan loyalitas nasabah, seperti nilai *accessibility efficiency* dan *easy of navigation*. Sehingga dengan cepat dan mudahnya pengaksesan aplikasi BSI *mobile* yang terus dipertahankan, mampu meningkatkan loyalitas jangka panjang.
2. Bagi para nasabah BSI Kudus diharapkan dapat melakukan penyesuaian terhadap layanan BSI *mobile* yang telah disediakan oleh pihak BSI. Dan juga diharapkan lebih selektif lagi dalam menggunakan layanan tersebut untuk kebutuhan sehari-hari.
3. Bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk menambahkan subjek penelitian yang mungkin dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan penggunaan objek penelitian berbeda serta memperluas populasi penelitian sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian dapat lebih banyak.