

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan akses positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Aplikasi Byond by BSI pada nasabah BSI KCP Padang UPI YPTK. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses belum mampu secara langsung meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Aplikasi Byond by BSI pada nasabah BSI KCP Padang UPI YPTK. Semakin mudah aplikasi digunakan, maka tingkat kepuasan nasabah semakin meningkat
3. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Aplikasi Byond by BSI pada nasabah BSI KCP Padang UPI YPTK. Nasabah yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan aplikasi dan menunjukkan perilaku loyal.
4. Kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Aplikasi Byond by BSI pada nasabah BSI KCP Padang UPI YPTK yang dimediasi oleh kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berperan penting dalam memperkuat pengaruh antara kemudahan akses dan loyalitas nasabah.

## 5.2 Saran

### A. Bagi Perusahaan (Bank Syariah Indonesia):

1. Optimalisasi Kepuasan Nasabah adalah variabel paling berpengaruh, Bank Syariah Indonesia harus fokus menjaga kecepatan transaksi (TCR 83,80%) karena poin ini adalah kontributor kepuasan terbesar bagi responden.
2. Pihak bank perlu memperkuat sistem keamanan dan kenyamanan aplikasi (TCR 80,40%), karena meskipun sudah masuk kategori sangat baik, nilai ini merupakan yang terendah pada variabel kepuasan dan berisiko menurunkan loyalitas jika diabaikan.
3. Mengingat variabel Kemudahan akses positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sosialisasi aplikasi tidak boleh hanya berhenti pada cara penggunaan (akses), melainkan harus ditekankan pada fokus edukasi fitur dan manfaat nilai tambah yang membuat nasabah merasa dipuaskan.

### B. Bagi Peneliti Selanjutnya:

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variable lain seperti kepercayaan, kualitas layanan, inovasi produk, atau persepsi resiko, memperluas objek dan sampel ke berbagai aplikasi perbankan digital, serta mempertimbangkan faktor moderasi atau pendekatan kualitatif untuk mendalami pengalaman dan kepuasan nasabah, sehingga hasil penelitian lebih komprehensif dan aplikatif.