



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab lima ini merupakan bab terakhir dari penelitian, jadi peneliti akan membahas mengenai hasil akhir atau kesimpulan yang telah peneliti lakukan mengenai pengaruh keamanan terhadap loyalitas pelanggan *M-Banking* BCA melalui Tingkat kepercayaan di area Jakarta Utara. Maka peneliti akan memberikan kesimpulan. Pada bab ini akan terlampirkan saran yang akan diberikan kepada pihak yang bersangkutan.

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan memperoleh hasil analisis serta hasil hipotesis yang telah dipaparkan mengenai penelitian dengan judul “Pengaruh Keamanan Terhadap *Customer Loyalty* M-Banking BCA melalui Tingkat kepercayaan di area Jakarta Utara”, Maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

Terbukti bahwa keamanan data memiliki pengaruh signifikan *terhadap customer loyalty* pada konsumen layanan *mobile banking* BCA di Jakarta utara. Bila semakin baik implementasi strategi pemasaran dalam mengembangkan keamanan data dari BCA maka semakin tinggi juga *customer loyalty* terhadap produk yang ditawarkan tersebut.

Keamanan data tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* yang di mediasi oleh tingkat kepercayaan pada konsumen layanan *mobile banking* BCA. Hasil ini menunjukkan bahwa, meskipun upaya keamanan data dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap tingkat kepercayaan, namun dampaknya tidak secara signifikan berkolerasi dengan *customer loyalty*.



5.2. Saran



Setelah materi yang telah dipaparkan mengenai penelitian, maka berikut adalah saran yang dapat di berikan oleh peneliti:

a. Bagi Perusahaan BCA

Setelah melihat hasil dari penelitian, maka seharusnya ini penting bagi Perusahaan yaitu Bank Central Asia untuk dapat memberikan peningkatan pada aplikasi *M-Banking* BCA, dan juga bisa meningkatkan dalam beberapa langkah seperti menggunakan teknologi keamanan canggih dan edukasi pelanggan tentang praktik keamanan, selalu perbarui sistem kemanan dan kerja sama dengan otoriter keamanan siber.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian yang telah dilakukan memiliki keterbatasan, baik dari lingkungan obek hingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka saran saya untuk peneliti selanjutnya, berharap penelitian ini bisa dijadikan referensi, bisa menjadi sebagai pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, peneliti selanjutnya bisa menggunakan variabel lain dengan menggunakan mediasi atau intervening dalam mengembangkan lebih jauh model serta konsep penelitian ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.