

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya serta pembahasan yang disertai dengan teori-teori mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap *Return On Assets* (ROA) dengan kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai variabel *intervening* maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian pertama mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Pengujian kedua mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas nasabah diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah.
3. Pengujian ketiga mengenai pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah.
4. Pengujian keempat mengenai pengaruh loyalitas nasabah terhadap ROA diperoleh kesimpulan bahwa loyalitas nasabah tidak berpengaruh secara positif terhadap ROA.
5. Pengujian kelima mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap loyalitas

nasabah melalui kepuasan nasabah

6. Pengujian keenam mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap ROA melalui loyalitas nasabah diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan elektronik tidak berpengaruh positif terhadap ROA melalui loyalitas nasabah.
7. Pengujian ketujuh mengenai pengaruh kepuasan nasabah terhadap ROA melalui loyalitas nasabah diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh positif terhadap ROA melalui loyalitas nasabah.

## 5.2 Keterbatasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dengan rentang waktu yang singkat yaitu data ROA per triwulan selama 5 tahun sehingga belum mampu melihat perubahan dalam periode yang lebih panjang.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas layanan elektronik sebagai variabel bebas melalui kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai variabel *intervening* untuk mempengaruhi variabel ROA sebagai variabel dependen. Diduga masih banyak variabel yang mungkin saja berperan sebagai variabel yang berpengaruh terhadap ROA sehingga dapat menunjukkan persentase kontribusi yang lebih baik.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas ada beberapa saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Dalam meningkatkan ROA, BRI Cabang Pangkalpinang perlu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan elektroniknya untuk dapat lebih memenuhi harapan nasabah dan menjaga kesetiaan nasabah agar nasabah semakin sering dan setia dalam menggunakan layanan elektronik BRI Cabang Pangkalpinang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengaitkan kepuasan dan loyalitas dengan pendapatan atau *gross profit* saja dibandingkan dengan ROA karena hubungan kualitas layanan elektronik melalui kepuasan dan loyalitas terhadap ROA terlalu jauh dilihat dari banyaknya faktor lain yang dapat mempengaruhi ROA seperti biaya promosi, biaya iklan, beban tenaga kerja, tunjangan, total aktiva dan sebagainya.