

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yang telah dilakukan yaitu,

1. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* di bank CIMB Niaga.
2. *Realibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* di bank CIMB Niaga.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* di bank CIMB Niaga.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* di bank CIMB Niaga.
5. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* di bank CIMB Niaga.

5.2. Saran

Saran pada penelitian ini antara lain,

1. Bagi bank CIMB Niaga harus meningkatkan layanan-layanan yang dapat menjadikan nasabah agar memilih dan menggunakan *internet banking* pada bank CIMB Niaga dengan meningkatkan memberikan prosedur yang tidak berbelit-belit yang bertujuan supaya memaksimalkan pengguna dan agar nasabah merasa lebih aman menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga.

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variable lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah *internet banking* bank CIMB Niaga seperti *convenence*, *add value* dan *migration barrier*

