

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan ulasan mengenai simpulan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran penelitian mendatang.

#### A. Simpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis *switching cost* sebagai variabel pemoderasi pengaruh antara kepuasan nasabah dan *switching intention* nasabah di lima Bank Syariah di Yogyakarta, penelitian ini dilakukan dengan menganalisis 100 kuesioner yang berisi pernyataan *switching cost*, persepsi harga, kepuasan nasabah dan *switching intention*. Data penelitian ini dianalisis dengan kuantitatif serta teknik pengujian hipotesis dengan menggunakan model regresi linier sederhana dan *Moderated Regression Analysis (MRA)*.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara persepsi harga terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi harga yang dirasakan nasabah, maka akan semakin menurunkan kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi harga terhadap *switching intention*.

Hal ini berarti semakin tinggi harga yang dipersepsikan nasabah, maka semakin tinggi pula niat beralih (*switching intention*) nasabah.

3. Hasil analisis menunjukkan bahwa *switching cost* tidak dapat memoderasi secara signifikan pengaruh negatif persepsi harga terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain ketika *switching cost* tinggi maka akan memperkuat pengaruh negatif persepsi harga terhadap kepuasan nasabah.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa *switching cost* dapat memoderasi secara signifikan pengaruh positif persepsi harga terhadap *switching intention*. Dengan kata lain ketika *switching cost* tinggi maka akan melemahkan pengaruh positif persepsi harga terhadap *switching intention*.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang akan dikemukakan oleh peneliti, sehingga bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan atau acuan dan untuk penelitian selanjutnya mengenai penelitian yang sama dapat dijelaskan sebagai berikut:

Terkait penelitian ini dikemukakan bahwa *switching cost* sebagai variabel pemoderasi berpengaruh antara persepsi harga terhadap *switching intention*. Sehingga dengan adanya hasil penelitian ini, perbankan Syariah untuk lebih memperhatikan harga yang akan dipersepsikan nasabah seperti

beban biaya, biaya pinjaman, potongan perbulan dan bagi hasil kepada nasabah. Karenanya hal tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menurunkannya tingkat *switching intention*.

Pemilihan variabel *switching cost* tidak memoderasi hubungan antara persepsi harga terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diduga disebabkan karna sebagian besar responden adalah mahasiswa berstatus penabung, dimana mahasiswa belum mapan, keterlibatan dengan bank hanya sebagai penabung. Oleh karna itu, pihak perbankan akan lebih baik untuk fokus dalam peningkatan kualitas pelayanan. terkait dengan penelitian ini bahwa perusahaan sebaiknya melakukan survey nasabah secara rutin yang bertujuan untuk mengetahui berbagai permasalahan yang dihadapi nasabah selama menggunakan jasa perbankan tersebut, lalu merumuskan strategi agar kepuasan meningkat.

Diharapkan peneliti selanjutnya mampu untuk menambahkan jumlah Bank Syariah dan juga jumlah sampel penelitian.

