

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Menyatakan bahwa variabel keadilan (*'adl*) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah hanya memiliki opini yang positif terkait dengan keuntungan yang diberikan Bank BTN Syariah Yogyakarta namun kurang mengenal bank dengan baik.
2. Menyatakan bahwa variabel kehendakbebas (*free will*) tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa kurang puas terkait dengan pelayanan Bank BTN Syariah Yogyakarta.
3. Menyatakan bahwa variabel tanggungjawab (*responsibility*) berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*. Kesimpulannya dalam hal ini nasabah memiliki ekspektasi yang baik terhadap tanggungjawab yang dilakukan Bank BTN Syariah Yogyakarta.
4. Menyatakan bahwa variabel kebenaran tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*. Hal ini ditandai dengan nasabah merasa puas terkait dengan pelayanan Bank BTN Syariah Yogyakarta. Namun pada kenyataannya variabel kebenaran tidak berdampak secara signifikan terhadap *customer retention*.

5. Secara simultan dimensi Etika Bisnis Islam (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*.
6. Variasi *customer retention* dijelaskan oleh keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran . Sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

## **B. Saran**

### **1. Implikasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran yang dapat diberikan kepada PT. Bank BTN Syariah Yogyakarta sebagai berikut : Berdasarkan dari hasil penelitian variabel Tanggungjawab (*responsibility*) menunjukkan pengaruh yang paling besar dalam pengaruh *customer retention*. Hal ini ditinjau dari persepsi responden bahwa masyarakat merasa aman dan nyamanserta memiliki hak dalam berpendapat , dan memiliki persepsi bahwa memilih produk tanpa paksaan. Berdasarkan hal itu saran yang dapat diberikan kepada PT Bank BTN Syariah, yaitu untuk mempertahankan variabel tanggungjawab sehingga membuat nasabah nyaman dan tetap setia menggunakan jasa BTN Syariah.

## **2. Saran untuk penelitian yang akan datang**

Arahan yang ditujukan peneliti untuk penelitian mendatang, sebagai berikut :

- a. Saran yang diberikan kepada peneliti mendatang untuk menggunakan variabel yang berbeda dengan peneliti atau menambahkan variabel-variabel lain kedalam penelitian.
- b. Untuk koesioner sebaiknya dibuat secara terbuka, sehingga penelitian yang akan datang mendapatkan informasi yang jauh lebih luas atas jawaban terbuka dari responden.