

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Bank Syariah terhadap loyalitas nasabah dan *switching intention*, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan di 4 Bank Syariah di Indonesia. Terdapat 100 kuesioner yang dianalisis dalam penelitian ini, terdiri dari pernyataan kualitas layanan, kepuasan nasabah, *switching intention* dan loyalitas nasabah. Data penelitian dianalisis dengan kuantitatif dan untuk menguji hipotesis digunakan struktural model dengan menggunakan software *Partial Least Square (PLS)*.

Setelah melakukan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.
2. Kepuasan Nasabah Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.
3. Kepuasan Nasabah Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah.
4. Kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.

5. Kualitas layanan Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah.

B. Saran

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

- a. Diharapkan agar peneliti selanjutnya agar menambah jumlah objek Bank Syariah dan menambahkan sampel penelitian agar hasilnya lebih representatif.
- b. Penelitian selanjutnya juga bisa membandingkan objek yang digunakan seperti kualitas layanan di Bank Umum Syariah dengan Bank Umum Konvensional agar dapat dilihat kekuatan dan kelemahan dari masing-masing bank.
- c. Penelitian selanjutnya sangat disarankan untuk meneliti dari kalangan non mahasiswa pada umumnya agar hasilnya lebih representatif

1. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti merasa bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan penelitian. Adapun keterbatasan penelitian ini antara lain:

- a. Penelitian ini hanya mengambil data melalui online, sehingga peneliti tidak dapat mengeksplorasi lebih dalam data yang terkumpul.

- b. Jumlah responden yang diteliti masih sangat sedikit dan kebanyakan berasal dari kalangan mahasiswa untuk 5 obyek penelitian, sehingga hasil penelitian ini masih kurang representatif.