

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh biaya beralih, persepsi harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri. Peneliti menggunakan 100 kuesioner yang berisi pernyataan terkait kepuasan nasabah, biaya beralih, persepsi harga dan kualitas layanan sebagai bahan analisa. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode survey serta menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Setelah melakukan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya beralih tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti tingginya biaya beralih yang dirasakan tidak akan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi harga yang dirasakan nasabah, maka akan semakin menurunkan kepuasan nasabah.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan tidak meningkatkan kepuasan nasabah.
4. Hasil analisa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa biaya beralih, persepsi harga dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dan koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini yaitu sebesar 0,126 atau sebesar 12,6 %. Artinya variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 12,6 % sedangkan 87,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

B. Kelemahan dan Saran Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, 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:

1. Kelemahan penelitian ini pada kriteria responden yang digunakan yaitu hanya mahasiswa sehingga tidak mendapatkan hasil yang optimal. Peneliti mengharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk memilih nasabah secara umum sebagai responden agar lebih mendapatkan hasil yang bagus dan dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

2. Kelemahan penelitian ini hanya menggunakan satu objek saja yaitu Bank Syariah Mandiri. Kelemahan ini dikarenakan menggunakan satu bank tidak objektif dan tidak bisa mewakili bank syariah pada umumnya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah objek penelitian misalnya Bank syariah yang lain atau bank syariah dengan bank konvensional agar dapat membandingkan langsung kepuasan nasabah bank syariah dan bank konvensional.
3. Pada penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambah variabel mediasi atau variabel lainnya yang sesuai agar penelitian selanjutnya lebih menarik.

C. Implikasi Majerial

Terkait penelitian ini, disarankan untuk Bank Syariah Mandiri lebih memperhatikan penentuan harga atau melakukan perbaikan serta memberikan harga yang sesuai untuk nasabah, agar dapat meminimalisir dampak negatif dari adanya persepsi harga yang tinggi.