

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas dan *switching intention* nasabah Bank Muamalat Indonesia dengan kepercayaan sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis 296 kuesioner yang berisi pernyataan citra perusahaan, loyalitas, *switching intention* dan kepercayaan. Data penelitian ini dianalisis dengan kuantitatif serta uji hipotesis yang menggunakan model regresi linier sederhana dan MRA (*Moderated Regression Analysis*).

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

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah positif dan signifikan, dengan kata lain semakin baik citra suatu bank maka loyalitas nasabah pun semakin meningkat.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh citra perusahaan terhadap *switching intention* negatif dan signifikan, dengan kata lain

citra bank yang baik akan menurunkan tingkat *switching intention* nasabah.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dapat memoderasi pengaruh positif citra perusahaan terhadap loyalitas, dengan kata lain kepercayaan yang tinggi akan memperkuat pengaruh positif citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dapat memoderasi pengaruh negatif citra perusahaan terhadap *switching intention*, dengan kata lain kepercayaan yang tinggi akan memperlemah pengaruh negatif citra perusahaan terhadap *switching intention* nasabah Bank Muamalat Indonesia.

B. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya

1. Peneliti menemui kesulitan berupa penolakan dari beberapa lembaga yang pegawainya merupakan nasabah bank muamalat. Hal ini dikarenakan persyaratan lembaga yang mengharuskan peneliti meminta izin dari pihak Bank Muamalat. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meminta izin pada pihak bank sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.
2. Terdapat banyak variabel yang mempengaruhi loyalitas dan *switching intention*. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas maupun *switching intention* yang didukung

oleh isu-isu terbaru, serta penambahan bank syariah lain dan jumlah sampel penelitian.

C. Implikasi Manajerial

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Pihak BMI (Bank Muamalat Indonesia). Manajer BMI harus selalu mengevaluasi pelayanan, fasilitas serta kinerja keuangan secara berkala untuk membentuk citra bank yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan mencegah *switching intention* nasabah. Selain itu kepercayaan nasabah harus tetap dijaga karena kepercayaan merupakan jaminan untuk tetap mempertahankan nasabah.
2. Dalam penelitian ini terdapat faktor-faktor yang menjelaskan untuk meningkatkan loyalitas dan mencegah *switching intention* seperti reputasi yang baik dan tingkat kepercayaan yang tinggi.