

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis mengenai pentingnya kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh variabel-variabel yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu reputasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji studi kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Berdasarkan analisis dan pembahasan dalam penelitian ini maka peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1. Hasil dari analisis reputasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan haji. Hal ini berarti semakin baik reputasi bank maka semakin tinggi kepuasan nasabah tabungan haji.
2. Hasil dari analisis kualitas layanan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan haji. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan bank maka semakin tinggi kepuasan nasabah tabungan haji.

#### **B. Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya**

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, diantaranya adalah:

1. Objek dalam penelitian ini hanya dilakukan pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Peneliti sudah mengusahakan untuk menambah objek penelitian, namun karena keterbatasan perizinan sehingga penelitian hanya dilakukan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian di bank-bank lainnya sehingga dapat memperluas ruang lingkup penelitian.
2. Tidak cukup banyak responden dalam penelitian ini dikarenakan keterbatasan waktu yang diberikan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak responden penelitian dengan metode-metode yang lebih efektif dalam penyebaran kuesioner.
3. Penelitian ini hanya menguji dan menganalisis persepsi nasabah tabungan haji yang melakukan perpindahan tabungan haji dari Bank BNI Konvensional ke Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta mengenai reputasi dan kualitas layanan bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih meluaskan ruang lingkup penelitian dalam hal perbandingan reputasi dan kualitas layanan menurut nasabah tabungan haji yang sudah melakukan (*switching*) ke Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan nasabah yang mendaftar rekening tabungan haji di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

### C. Implikasi

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta diharapkan dapat meningkatkan kembali reputasi dan kualitas layanan bank atau minimal dapat mempertahankan keunggulan-keunggulan kompetitif Bank BNI Syariah khususnya Bank BNI Syariah

Kantor Cabang Yogyakarta dalam persaingan perbankan di Indonesia. Dengan reputasi dan kualitas layanan yang baik pada Bank BNI Syariah akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, khususnya nasabah tabungan haji. Efek positif lainnya ketika nasabah merasakan kepuasan pada Bank BNI Syariah, akan memberikan rasa loyalitas terhadap Bank BNI Syariah, sehingga nasabah

menggunakan kembali produk-produk dalam Bank BNI Syariah, sejalan dengan teori pertukaran sosial atau biasa disebut dengan *Social Exchange Theory* yaitu sebuah hubungan sosial terdapat ganjaran dan timbal balik yang saling mempengaruhi.

Mengacu dalam teori tersebut, bahwa persepsi dan harapan nasabah tabungan haji sesuai dengan kinerja Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yaitu dalam hal reputasi dan kualitas layanan, sehingga memunculkan suatu perasaan puas nasabah

tabungan haji Bank BNI Syariah Kantor cabang Yogyakarta. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa loyal nasabah tabungan haji yaitu seperti menggunakan kembali produk yang telah digunakan, menggunakan produk lainnya, ataupun mengatakan informasi baik kepada orang lain mengenai Bank BNI Syariah Kantor Cabang

Yogyakarta.