

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *switching cost* sebagai variabel pemoderasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dan *switching intention* nasabah di lima Bank Syariah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai bahan analisa, dimana sebanyak 100 kuesioner berisi pernyataan terkait *switching cost*, kualitas layanan, loyalitas nasabah dan *switching intention*. jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey serta menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA) sebagai pengujian hipotesis pada variabel moderasi dan untuk menguji hipotesis lain menggunakan regresi linier sederhana.

Setelah melakukan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah maka akan menimbulkan loyalitas pada nasabah Bank Syariah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terbaru yang dilakukan oleh Vankateswarlu *et al.* (2015); Casidy, (2014); Sunayna, (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dengan loyalitas pelanggan.

2. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hipotesis yang dibentuk oleh peneliti, hipotesis yang dibentuk oleh peneliti menyatakan bahwa kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh negatif terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah. Hal ini membuktikan adanya faktor lain yang bisa menyebabkan *switching intention* pada nasabah Bank Syariah tidak hanya dari kualitas layanan saja.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *switching cost* sebagai variabel moderasi mampu memperkuat pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Hal ini membuktikan penelitian Lee *et al.* (2001) menemukan bahwa biaya beralih mengadakan efek moderasi terhadap loyalitas pelanggan.
4. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hipotesis yang dibentuk oleh peneliti, hipotesis yang dibentuk oleh peneliti menyatakan bahwa biaya beralih yang dipersepsikan nasabah memoderasi pengaruh negatif kualitas layanan pada *switching intention*, sehingga pengaruh negatif kualitas layanan terhadap *switching intention* akan meningkat ketika biaya beralih yang dipersepsikan nasabah tinggi. Hal ini sejalan dengan tidak terbuktinya hipotesis 2 pada penelitian ini dikarenakan oleh faktor lain yang bias menyebabkan *switching intention* pada nasabah Bank Syariah.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah

Dari hasil penelitian ini dikemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah, dengan diperkuat oleh switching cost sebagai variabel moderasi. Sehingga dengan adanya penelitian ini bisa menjadi masukan untuk karyawan Bank Syariah dengan lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan yakni *compliance, assurance, reliability, empathy, tangibles* dan *responsiveness*. Sehingga bisa terus berusaha meningkatkan dan menjaga kualitas layanannya yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah Bank Syariah yang akan diteliti, tidak hanya lima tapi bisa lebih banyak. Dengan menambahkan Bank BRI Syariah, BNI Syariah sebagai sampel yang akan diteliti.
- b. Penelitian selanjutnya bisa pula dengan membandingkan kualitas layanan, loyalitas nasabah ataupun *switching intention* antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional. Agar dapat dilihat perbedaan dari Bank Syariah dengan Bank Konvensional secara nyata.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan penelitian ini. Adapun keterbatasannya sebagai berikut:

1. Terbatasnya jumlah responden membuat penelitian ini menjadi kurang optimal. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden agar penelitiannya menjadi lebih optimal.
2. Penelitian hanya menggunakan satu independen saja, sehingga peneliti merasa penelitian ini kurang cukup maksimal terbukti dengan adanya pengaruh yang dihasilkan. Terdapat hasil yang tidak sesuai dengan harapan peneliti di akibatkan karena keterbatasan variabel. Variabel yang beragam mungkin dapat memberikan hasil yang lebih baik.