

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengujian dan analisis data sebelumnya, maka dapat dijelaskan mengenai kesimpulan yang berisi tentang jawaban atas perumusan masalah dan pembuktian dari hipotesis penelitian.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 0,083 atau sebesar 8,3 persen terhadap keputusan nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya adalah diterima.

2. Kepercayaan

Kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya. Kepercayaan memberikan kontribusi sebesar 0,163 atau 16,3 persen terhadap keputusan nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya adalah diterima.

3. Religiusitas

Religiusitas secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya. Religiusitas memberikan kontribusi sebesar 0,109 atau 10,9 persen terhadap keputusan nasabah. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya adalah diterima.

4. Variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas sebesar 0,688 persen atau 68,8 persen sedangkan sisanya 31,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian. Dengan demikian hipotesis keempat penelitian yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota Surabaya yaitu diterima

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, diantaranya sebagai berikut :

1. Jumlah variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah pada masyarakat Kota

Surabaya hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas, sedangkan masih banyak variabel lain yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah.

2. Penelitian ini memiliki jumlah responden yang hanya 110 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Subyek pada penelitian ini hanya difokuskan pada seluruh masyarakat di Kota Surabaya yang memiliki rekening tabungan atau menjadi nasabah tabungan di bank syariah yang mana hanya satu dari banyaknya subyek yang digunakan.
4. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya karena responden kurang memahami pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Hal tersebut bisa diantisipasi oleh peneliti dengan cara memberikan arahan kepada responden sebelum mengisi kuesioner agar responden memahami pernyataan yang ada pada kuesioner dan bisa menjawab pernyataan yang ada.
5. Keterbatasan peneliti untuk mengumpulkan responden sampel kecil dan besar terhalang karena adanya Pandemi COVID-19 sehingga tidak dapat mengumpulkan kuesioner responden secara langsung (konvensional) sehingga digunakan media online.

5.3 Saran

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perbankan Syariah

- a. Berdasarkan pada hasil penelitian ini dapat diketahui pengaruh variabel yang paling dominan pertama adalah variabel kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah. Oleh karena itu, bank Syariah sebaiknya melakukan setiap transaksinya harus didasarkan oleh kepercayaan agar nasabah menaruh kepercayaan di bank Syariah sehingga terpenuhinya harapan nasabah atas kinerja yang ada di bank Syariah dan tentunya nasabah merasa puas dengan adanya kinerja tersebut.
- b. Berdasarkan pada hasil penelitian ini dapat diketahui pengaruh variabel yang paling dominan kedua adalah variabel religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah. Oleh karena itu, sebaiknya setiap nasabah harus berpegang teguh pada ajaran Islam dengan menjalankan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya dalam keadaan apapun, dimana pun, dan kapan pun.
- c. Berdasarkan pada hasil penelitian ini dapat diketahui pengaruh variabel yang paling dominan ketiga adalah variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank Syariah. Oleh karena itu, sebaiknya bank Syariah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah dan tentunya memberikan keuntungan untuk masing-masing pihak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi Peneliti selanjutnya yang akan mengambil judul atau dengan tema sejenis, maka sebaiknya menambahkan variabel selain variabel kualitas

pelayanan, kepercayaan, dan religiusitas serta mempertimbangkan subyek penelitian yang akan digunakan dengan melihat bagaimana perkembangan bank Syariah dengan harapan mendapatkan hasil yang lebih baik serta lebih signifikan terhadap variabel terikat.

- b. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengambil sampel yang lebih banyak dan mengambil populasi yang lebih luas sehingga mampu mendapatkan hasil yang lebih baik dan bervariasi dibandingkan peneliti sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Ade Sarwita. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*.
- Dianing Ratna Wijayani. 2017 . Kepercayaan Masyarakat Menabung pada Bank Umum Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Fahmi Nisa. 2018. *Persentase Jumlah Nasabah Bank Syariah Di Indonesia* . Retrieved from <https://www.kompasiana.com/fahmiaulia/5acb93d0dd0fa848273ad632/persentase-jumlah-nasabah-bank-syari-ah-di-indonesia> diakses pada tanggal 11 Desember 2020 pukul 11.37 WIB
- Hesti Mayasari, Nurlina, Elly Wardiningsih. 2017. Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Sinarmas Syariah Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Ishak dan Azzarahroh. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Mariman Darto. 2016. *Perilaku Prososial Bagi Revolusi Mental:Seri Penelitian*. Malang: Selaras Media Kreasindo.
- Mulyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Bogor: In Media-Anggota IKAPI.
- Muhammad Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Muhammad Zuhirsyah dan Nurlinda. 2018. Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah. *Jurnal Al-Amwal*.
- Mustaqim Pabbajah, Ratri Nurina Widyanti, Widi Fajar Widyatmoko. 2019. The Factors Of Service, Religiosity, And Knowledge In The Decision Of Customers To Save Funds In Sharia Banks In Yogyakarta City. *International Journal of Business, Humanities, Education, and Social Sciences*.
- Nurul Khotimah. 2018. Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*.

Rachmad Hidayat, Sabarudin Akhmad, Machmud. 2015. Effects Of Service Quality, Customer Trust, And Customer Religious Commitment On Customers Satisfaction And Loyalty Of Islamic Banks In East Java. *Journal Al-Iqtishad*.

Rika Yulianti, Marijati Sangen, Ahmad Rifani. 2016. Pengaruh Nilai-Nilai Agama, Kualitas Layanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen*.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT. Alfabet.

Usman Effendi. 2019. *Asas Manajemen*. Depok: Rajawali Pers.

Wahyu Utami, Marijati Sangen, M. Rudy Rachman. 2015. Analisis Pengaruh Religiusitas, Kelompok Referensi, Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah. *Jurnal Wawasan Manajemen*.

Www.ojk.go.id <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Juli-2020.aspx> diakses pada tanggal 07 Agustus 2020 pukul 18.59 WIB

Yoiz Shofwa. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto. *Jurnal Ekonomi Islam*.