

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya terkait pengaruh BSI Mobile dan pelayanan bank syariah dalam upaya *customer retention* pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan masyarakat terhadap adanya *digital banking* khususnya BSI Mobile yang mengakibatkan tingkat nasabah bertahan (*customer retention*) semakin tinggi pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1. Berdasarkan hal tersebut dapat kita ketahui bahwa aplikasi BSI Mobile telah memberikan layanan yang memuaskan khususnya bagi nasabah BSI KC Kudus Ahmad Yani 1.
2. Kinerja pelayanan Bank Syariah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*. Maksud dari kinerja pelayanan tidak berpengaruh atau berpengaruh kecil terhadap *customer retention* artinya bahwa kinerja pelayanan bukanlah alasan nasabah tetap bertahan memakai jasa Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1. Nasabah tetap bertahan memakai jasa Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 karena mereka berfikir mereka sudah menikmati jasa perbankan yang dirasakan sudah sesuai karena Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 ini telah beroperasi berdasarkan hukum-hukum islam yang membuat nasabah tenang dan juga di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 ini mempunyai sistem bagi hasil yang meringankan nasabah sehingga menjadi alasan dari nasabah bertahan.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Adanya penelitian ini diperoleh bahwa BSI Mobile memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap *customer retention* pada BSI KC Kudus Ahmad Yani 1. Oleh sebab itu, sebaiknya Bank Syariah Indonesia dapat mempertahankan serta meningkatkan kesetiaan nasabah melalui adanya BSI Mobile tersebut serta selalu mengamati resiko yang ditimbulkan oleh sistem, dengan mengurangi resiko tersebut supaya kedepannya secara berkelanjutan berdampak pada minat menggunakan *mobile banking*.

Sedangkan kinerja pelayanan Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap *customer retention*, diharapkan Bank Syariah Indonesia KC Kudus Ahmad Yani 1 memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan dan mempertahankan nasabah dengan meningkatkan pelayanan sehingga nasabah merasa nyaman bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Kudus Ahmad Yani 1.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah lebih banyak variabel atau faktor yang dapat mempertahankan nasabah untuk menggunakan layanan BSI *Mobile* dan meningkatkan kinerja pelayanan Bank Syariah. Selain itu bagi penelitian selanjutnya dapat meneliti obyek pesaing pada Bank Syariah. Mengingat kemampuan yang dimiliki peneliti dalam menyempurnakan penelitian ini masih terbatas.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Dalam penelitian ini variabel bebas hanya menjelaskan 43,4% dari variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa ada variabel lain yang dapat mempengaruhi *customer retention*.
2. Penelitian ini hanya melihat dua faktor yang mempengaruhi nasabah tetap bertahan. Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi *customer retention* seperti etika bisnis islam, dan yang lain.