

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis pada penelitian “Pengaruh Merger, Switching Cost, dan Islamic Religiosity Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus” yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Merger* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus. Dari hasil penelitian yang dilakukan, *merger* tidak mempengaruhi loyalitas nasabah. Meskipun telah dilakukan penggabungan, nasabah tidak segan untuk berpindah ke bank lain jika suatu saat Bank Syariah Indonesia di rasa kurang baik dalam memberikan pelayanan. Apalagi pada akhir mei 2023 telah terjadi peretasan data milik Bank Syariah Indonesia yang menyebabkan para nasabah kesulitan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut bisa saja membuat para nasabah ingin berpindah ke bank lain.
2. Variabel *Switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus. Dengan adanya hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa biaya beralih yang tinggi akan membuat para nasabah akan berfikir ulang ketika akan berpindah ke bank lain. Karena jika nasabah beralih ke bank lain, bukan hanya biaya beralih yang dikeluarkan, melainkan para nasabah juga harus meluangkan waktu dan tenaga mereka untuk berpindah ke bank lain. Maka dari itu, dengan adanya *switching cost* nasabah akan tetap menggunakan Bank Syariah Indonesia, tidak akan berpindah ke bank lain dan akan tetap loyal kepada Bank Syariah Indonesia.
3. *Islamic Religiosity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kudus. Dengan adanya hasil penelitian tersebut Maka semakin tinggi tingkat religiusitas nasabah, akan semakin tinggi pula loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Nasabah akan loyal terhadap Bank Syariah Indonesia karena nasabah percaya Bank syariah Indonesia tidak bertentangan dengan syariat agama, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman. Seorang muslim dengan tingkat religiusitas yang tinggi cenderung lebih memilih bank syariah dibanding bank konvensional. Keputusan memilih bank

syariah untuk melaksanakan kegiatan transaksi karena bank syariah disebut bank non ribawi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian, maka saran yang diberikan sebagai berikut:

### **1. Bagi Bank Syariah Indonesia**

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan Bank Syariah Indonesia selalu melakukan upaya yang positif untuk loyalitas nasabah. Disarankan agar Bank Syariah Indonesia di Kudus selalu menerapkan dan mencapai tujuan dari penggabungan perusahaan. Agar penggabungan yang telah di jalankan saat ini menghasilkan keunggulan bagi Bank Syariah Indonesia khususnya di dunia perbankan.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Berdasarkan hasil temuan penelitian, kedepannya peneliti harus memiliki jangkauan yang lebih luas, baik dari variabel penelitian, jumlah responden, sektor penelitian dan objek penelitian yang berbeda agar didapatkan hasil temuan yang lebih baik.