

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan Berdasarkan dari hasil penelitian Pengaruh Sharia Compliance dan Service Quality terhadap Loyalitas nasabah BSI Di Mediasi Oleh Layanan Digital Banking, maka kesimpulannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, *Sharia compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Kesimpulannya bahwa semakin terpenuhinya kepatuhan syariah yang mana BSI Mobile mampu menjelaskan segala aktivitasnya dengan jelas dan pasti. Terpenuhinya kepatuhan syariah pada suatu bank maka akan membuat nasabah termotivasi untuk menaruh kepercayaan pada suatu bank. Dari adanya kepercayaan dari nasabah BSI, maka akan memunculkan rasa loyalitas pada nasabah BSI. Dengan skor indikator tertinggi 4,59 yaitu indikator 1 “Bank BSI Menjelaskan segala aktivitasnya dengan jelas dan pasti” sedangkan nilai terendah didapatkan pada indikator 4 dan 7 dengan skor 4,42 yaitu “ Bank BSI hanya melakukan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal” dan “Saya yakin terbebas dari riba pada transaksi BSI Mobile”.
2. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, *Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Adanya pemberian pelayanan yang sesuai apa yang dibutuhkan nasabah akan mendorong tingkat loyalitas nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan akan memiliki konsekuensi strategis seperti dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan nilai indikator tertinggi terdapat pada indikator 2 dengan skor 4,63 yaitu “BSI mobile memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan”.
3. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, *Sharia Compliance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap layanan *digital banking*. terpenuhinya ketaatan syariah pada pemberian kejelasan dan kepastian setiap aktivitas yang diproses pada BSI Mobile menjadikan nasabah menjadi tertarik untuk melakukan transaksi pada aplikasi layanan BSI Mobile karena adanya kejelasan syariah yang terpandu pada aturan Islam. nilai indikator tertinggi terdapat pada indikator 2 dengan skor 4,63 yaitu “BSI mobile memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan”.

4. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, *Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap layanan *digital banking*. Dalam lingkungan elektronik yang semakin canggih, beberapa macam dimensi sangat penting untuk dikembangkan karena hal ini menyangkut untuk mempertahankan kepuasan pelanggan BSI maupun mempertahankan citra positif di benak pelanggan. kualitas pelayanan pada elektronik atau *service quality* didefinisikan sebagai seberapa besar kemampuan website suatu perusahaan untuk memberikan bantuan. Semakin baik kualitas pelayanan pada Layanan *digital banking* pada BSI maka akan meningkatkan segala aspek yang dibutuhkan nasabah. Dengan nilai indikator tertinggi terdapat pada indikator 2 dengan skor 4,63 yaitu “BSI mobile memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan”.
5. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, Layanan *Digital Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Kesimpulannya jika layanan *digital banking* BSI meningkat contohnya pelayanan yang diberikan secara baik maka akan meningkatkan menumbuhkan loyalitas nasabah BSI. Adanya *feedback* baik yang diberikan yang menciptakan rasa kepuasan yang berujung tumbuhnya loyalitas nasabah. Dengan nilai indikator tertinggi terdapat pada indikator 1 dengan skor 4,65 yaitu “Saya dapat berinteraksi dengan bank tanpa harus bertemu langsung dengan pegawai bank”,
6. Berdasarkan hasil pembahasan disimpulkan bahwa *Sharia compliance* secara tidak langsung berpengaruh pada loyalitas nasabah saat di mediasi oleh layanan *digital banking* artinya layanan *digital banking* dapat memediasi *sharia compliance* terhadap loyalitas nasabah, maka terjadi mediasi parsial. Dengan skor indikator tertinggi 4,59 yaitu indikator 1 “Bank BSI Menjelaskan segala aktivitasnya dengan jelas dan pasti” sedangkan nilai terendah didapatkan pada indikator 4 dan 7 dengan skor 4,42 yaitu “ Bank BSI hanya melakukan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal” dan “Saya yakin terbebas dari riba pada transaksi BSI Mobile.
7. Berdasarkan hasil pembahasan disimpulkan bahwa *Service Quality* secara tidak langsung berpengaruh pada loyalitas nasabah saat di mediasi oleh layanan *digital banking* artinya layanan *digital banking* dapat memediasi *service quality* terhadap loyalitas nasabah, maka terjadi mediasi parsial. Dengan skor indikator

tertinggi 4,59 yaitu indikator 1 “Bank BSI Menjelaskan segala aktivitasnya dengan jelas dan pasti”.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perbankan yang menerapkan digitalisasi perbankan
Perlu melakukan peningkatan pelayanan dan perbaikan beberapa kendala yang ada pada layanan digital banking guna untuk menghindari adanya permasalahan yang mungkin dapat terjadi ketika di akses oleh nasabah sebagai pengguna layanan.
2. Bagi akademis
Penelitian yang telah dilakukan ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dalam memperkaya kajian – kajian penelitian terkait dunia perbankan syariah secara khusus maupun penelitian dalam lingkup ekonomi syariah secara keseluruham yang dapat digunakan sebagai tambahan refrensi dalam menyelesaikan tugas atau penelitian yang akan datang.
3. Bagi peneliti yang akan datang
Penelitian yang telah dilakukan ini tentu masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu besar harapan bagi peneliti selanjutnya agar mampu melakukan penelitian lebih mendalam pada objek yang berbeda, serta jika dimungkinkan dapat menambah variabel penelitian yang memiliki pengaruh lebih kuat terhadap digitalisasi pada Bank Syariah, seperti pengaruh citra perusahaan, relationship marketing, dan lain-lain.