

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI Jakarta), maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas produk menyebabkan keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia semakin meningkat.
2. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia. Hal ini berarti semakin baik reputasi yang dimiliki menyebabkan keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia semakin meningkat.

5.2 Implikasi

1. Implikasi Teoritis
 - a. Kualitas produk yang baik dan bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari nasabah akan mempengaruhi nasabah untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia. Nasabah akan sangat selektif dalam mengambil keputusan menggunakan suatu jasa/produk. Jika produk yang ditawarkan

dapat menjawab kebutuhan sehari-hari nasabah maka nasabah akan percaya untuk menggunakannya.

- b. Nasabah melihat reputasi yang dimiliki Bank Syariah Indonesia dari pandangan/penilaian orang-orang di sekitarnya. Dengan demikian reputasi yang baik dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia.

2. Implikasi Praktis

- a. Berdasarkan pada hasil penelitian di atas bahwa kualitas produk memberikan pengaruh yang cukup berarti terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia. Karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk menjaga kualitas produk agar mampu membawa Bank Syariah Indonesia bersaing dengan perbankan lainnya, berikut adalah upaya-upaya yang dapat dilakukan Bank Syariah Indonesia :
 - 1) Melihat kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen, karena kebutuhan dari nasabah akan semakin bertambah.
 - 2) Melakukan pengecekan berkala agar produk yang diterima masyarakat dapat digunakan dengan baik.
 - 3) Mengamati kompetitor lain agar produk dari Bank Syariah Indonesia tidak tertinggal.
- b. Berdasarkan pada hasil penelitian di atas bahwa reputasi memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia. Karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk mempertahankan reputasi yang dimiliki agar mampu menjaga kepercayaan masyarakat kepada Bank Syariah Indonesia, berikut adalah upaya-upaya yang dapat dilakukan Bank Syariah Indonesia :

- 1) Melihat hal-hal yang berkemungkinan dapat merusak reputasi. Hal ini dapat menjadi acuan untuk berjaga-jaga suatu saat nanti.
- 2) Memperkuat keamanan siber agar data nasabah terlindungi.
- 3) Memanfaatkan media sosial dengan maksimal agar masyarakat semakin percaya dengan Bank Syariah Indonesia.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mengambil sampel pada wilayah DKI Jakarta yang merupakan kota metropolitan, dimana memiliki konsentrasi sangat tinggi dalam hal perbankan salah satunya. Penelitian ini belum membuktikan apakah hasil yang sama dapat dihasilkan bila terdapat sampel responden yang berasal dari luar DKI Jakarta. Oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan responden yang lebih variatif dalam segi geografis.

Dalam penelitian ini hanya meneliti dua variabel dari faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu kualitas produk dan reputasi, sehingga dalam penelitian ini hanya dapat memberikan informasi seberapa besar pengaruh kedua faktor tersebut terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia. Sedangkan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini tidak bisa diketahui secara rinci.

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan, implikasi, dan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi Bank Syariah, agar selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk yang dimiliki dalam rangka memberikan layanan terbaik dari bank syariah kepada nasabah. Reputasi yang telah dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia perlu dipertahankan dan bertahap ditingkatkan sehingga semakin banyak masyarakat yang menggunakan bank syariah.

2. Bagi akademisi diharapkan dapat mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan bank syariah dengan variabel bebas lainnya. Selain itu, peneliti selanjutnya bisa memperbanyak referensi agar mendapatkan hasil penelitian yang baik dan mendukung topik yang diteliti dan juga bisa meneliti pada daerah lainnya.

