

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil temuan penelitian dan pembahasan menunjukkan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Literasi keuangan syariah **tidak berpengaruh terhadap** kepuasan nasabah Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Hasil ini dibuktikan dengan uji  $t = 1,531$  dan  $\text{Sig.} = 0,127$  pada probabilitas 0,05.
2. Promosi **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Hasil ini dibuktikan dengan uji  $t = 4,036$  pada probabilitas 0,05.
3. Kualitas layanan **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Hasil ini dibuktikan dengan uji  $t = 23,054$  pada probabilitas 0,05.
4. Secara simultan literasi keuangan syariah (X1), promosi (X2), dan kualitas layanan (X3) **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Y) di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 319,597 dan  $\text{Sig.} = 0,000$  pada probabilitas 0,05.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian, dikemukakan beberapa implikasi sebagai berikut.

1. Hasil penelitian yang menyatakan bahwa tingkat literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berimplikasi praktis bagi bank syariah di DIY dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yang memiliki pengetahuan syariah tinggi cenderung tidak puas terhadap produk dan pelayanan perbankan syariah. Oleh karena itu, pihak perbankan harus benar-benar menerapkan prinsip-prinsip syariah pada kegiatan operasionalnya.
2. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berimplikasi praktis bagi perbankan syariah di DIY untuk meningkatkan kualitas promosi sehingga kepuasan para nasabahnya meningkat. Temuan ini menegaskan tentang pentingnya kegiatan promosi yang berdampak positif dalam perkembangan perbankan syariah.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berimplikasi praktis bagi perbankan syariah di DIY untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga kepuasan para nasabahnya meningkat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah perbankan syariah.

### C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, peneliti dapat memberikan saran kepada beberapa pihak terkait sebagai berikut.

1. Bagi Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta
  - a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya pengetahuan syariah tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah. Pada kondisi yang demikian, perbankan syariah harus benar-benar menerapkan prinsip-prinsip Islam pada kegiatan operasionalnya. Misalnya pada konsep tabungan (*wadiyah*) bank syariah menerapkan bagi hasil yang bukan tergolong bunga atau *riba*, pada konsep titipan (*wadiyah*) bank syariah harus mematuhi aturan dengan menjaga titipan yang dapat diambil sewaktu-waktu saat dibutuhkan oleh nasabah, dan mematuhi konsep bahwa keuntungan dibagi sesuai kesepakatan dan kerugian akan ditanggung oleh pihak pemilik modal.
  - b. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menjadi sumber masukan bagi bank syariah di DIY. Perbankan syariah disarankan untuk meningkatkan promosi dengan membuat segmentasi pasar bank syariah secara demografis, seperti pembagian pasar berdasarkan golongan umur yaitu masyarakat yang berumur produktif, berdasarkan agama lebih diutamakan yang beragama Islam, dan berdasarkan pendapatan diutamakan bagi masyarakat yang memiliki pendapatan yang lebih

- dari kebutuhannya. Strategi promosi lain dapat berupa penentuan posisi produk perbankan syariah meliputi simpanan tabungan (*mudharabah* dan *wadiah*) diposisikan sebagai pos keluarga, simpanan giro (*mudharabah* dan *wadiah*) diposisikan sebagai pos pengusaha, dan simpanan deposito (*mudharabah*) diposisikan sebagai pos bagi para investor.
- c. Kualitas layanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah seharusnya menjadi dasar bagi perbankan syariah untuk meningkatkan jasa pelayanannya. Instansi perbankan syariah dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki standar pelayanan, kecepatan merespon kebutuhan atau keluhan nasabah, jaminan kepada nasabah bahwa karyawan perbankan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, serta bukti fisik perbankan meliputi fasilitas, penampilan karyawan, maupun proses pelayanan yang diberikan.

## 2. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada pemerintah terutama mengenai *market share* entitas syariah. Temuan penelitian terkait jumlah nasabah bank syariah yang belum terlalu banyak dibandingkan dengan nasabah konvensional, seharusnya dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan jumlah nasabah perbankan syariah.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dituntut untuk dapat lebih mengembangkan penelitian sejenis dengan meneliti beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah perbankan syariah. Faktor yang dimaksud dapat berupa keunggulan produk syariah, citra perbankan (*Brand Image*), religiusitas, dan lain-lain.
- b. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode pengukuran lain dalam melakukan penelitian terkait kepuasan nasabah bank syariah, seperti analisis faktor, analisis mediasi, maupun analisis moderasi.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menilai kepuasan nasabah perbankan syariah dengan nilai-nilai Islam, seperti literasi keuangan syariah, promosi menurut Islam, serta kualitas layanan yang sesuai dengan ajaran Islam.