

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah melalui serangkaian pengujian, langkah terakhir adalah merangkum temuan dan analisis penelitian tersebut menjadi beberapa poin yang relevan dengan pertanyaan penelitian yang telah diajukan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Hasil temuan di lapangan mengenai tingkat kualitas layanan elektronik, tingkat Kualitas Produk, tingkat CRM dan tingkat kepuasan nasabah dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Tingkat KLE bank digital syariah berada pada kategori tinggi. Hal tersebut didasarkan pada jawaban responden yang menganggap KLE yang diberikan oleh bank digital syariah sudah baik dalam hal kemudahan akses, kecepatan, keandalan, dan fitur-fitur lainnya yang ada pada aplikasi bank digital syariah, baik itu Bank Aladin maupun Bank Jago Syariah.
  - b. Tingkat Kualitas Produk bank digital syariah berada pada kategori tinggi. Hal tersebut didasarkan pada jawaban responden yang memberikan penilaian yang tinggi terhadap tingkat kualitas produk yang ada pada bank digital syariah. Penilaian yang tinggi ini mengindikasikan bahwa produk-produk yang ditawarkan oleh bank digital syariah mampu memenuhi kebutuhan dan sudah sesuai harapan responden.
  - c. Tingkat CRM bank digital syariah berada pada kategori tinggi. Hal tersebut didasarkan pada penilaian responden yang menganggap bahwa CRM bank digital syariah yang diterima oleh responden sudah baik. Bank digital syariah mampu membuat strategi CRM maupun program-program yang bertujuan untuk membangun hubungan yang kuat dengan

nasabah, memahami kebutuhan nasabah, dan memberikan solusi yang tepat untuk nasabah.

- d. Tingkat kepuasan nasabah bank digital syariah di wilayah Jawa Barat berada pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut didasarkan pada penilaian responden yang menganggap bahwa bank digital syariah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dengan baik serta proses transaksi di bank digital syariah yang dianggap mudah, cepat, dan aman oleh responden. Selain itu, responden juga merasa puas dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh bank digital syariah.
2. Tingkat kualitas layanan elektronik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank digital syariah di Jawa Barat. Hal tersebut disebabkan karena responden pada penelitian ini tidak memperhatikan KLE seperti keamanan yang ada pada aplikasi bank digital syariah. Tingkat KLE tidak mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan nasabah bank digital syariah.
3. Tingkat kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank digital syariah di Jawa Barat. Hal tersebut disebabkan karena semakin baik kualitas produk bank digital syariah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah bank digital syariah di Jawa Barat.
4. Tingkat CRM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank digital syariah di Jawa Barat. Hal tersebut disebabkan karena semakin baik CRM yang dibangun oleh bank digital syariah, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah bank digital syariah di Jawa Barat.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, implikasi dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu implikasi teoretis dan implikasi praktis. Implikasi dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini menolak teori yang telah ada bahwa KLE tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel tingkat kualitas produk, dan CRM mendukung teori yang ada bahwa kedua variabel

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:  
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,  
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank digital syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori yang telah dikembangkan sebelumnya.

2. Secara praktis, hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi yang sangat berharga bagi Bank Digital Syariah, yaitu Bank Aladin dan Bank Jago Syariah. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya faktor-faktor seperti kualitas produk dan CRM dalam membentuk kepuasan nasabah di lingkungan perbankan digital syariah. Bank Aladin dan Bank Jago Syariah dapat mengarahkan upaya mereka pada pengembangan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk. Selain itu, peningkatan CRM akan menjadi kunci keberhasilan bagi kedua bank. Dalam hal ini, bank digital syariah dapat melibatkan nasabah secara aktif melalui saluran komunikasi yang efektif, interaksi yang personal dan relevan dengan nasabah, termasuk penanganan keluhan dengan cepat dan solutif sehingga ikatan emosional antara bank dan nasabah akan semakin kuat. Disamping itu, Tingkat KLE tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan responden bank digital syariah kurang memperhatikan tingkat KLE pada saat menggunakan aplikasi bank digital syariah. Hal tersebut disebabkan mereka kurang memperhatikan aspek-aspek yang ada pada KLE, seperti keamanan atau *security* yang ada pada aplikasi bank digital syariah. Walaupun demikian, bank digital syariah tetap harus memperhatikan KLE yang diberikan kepada nasabah, karena nasabah tidak dapat mengunjungi langsung kantor bank digital syariah ketika melakukan transaksi, oleh karena itu KLE yang ada pada aplikasi bank digital syariah sangat penting untuk diperhatikan.

### 5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, rekomendasi dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk pihak bank digital syariah, yaitu Bank Aladin dan Bank Jago Syariah dapat mempertahankan dan memperkuat kualitas layanan digital dengan

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:  
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,  
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

melakukan pembaruan teknologi yang terus-menerus, memastikan kecepatan dan responsivitas platform digital, serta menyediakan fitur-fitur yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan mendapatkan informasi. Selain itu, penting juga untuk memberikan dukungan teknis yang memadai dan mudah diakses bagi nasabah dalam mengatasi masalah teknis.

2. Untuk pihak bank digital syariah, yaitu Bank Aladin dan Bank Jago Syariah dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan kepada nasabah, seperti mengidentifikasi kebutuhan nasabah secara mendalam dan mengembangkan produk-produk yang relevan dan inovatif. Selain itu, penting untuk menjaga kualitas produk yang konsisten dan memastikan bahwa produk-produk tersebut memenuhi harapan nasabah dalam hal keandalan, keamanan, dan nilai tambah yang diberikan.
3. Untuk pihak bank digital syariah, yaitu Bank Aladin dan Bank Jago Syariah dapat mempertahankan dan memperkuat hubungan dengan nasabah, seperti meningkatkan interaksi dan komunikasi antara bank dan nasabah, memberikan pelayanan yang personal dan relevan, menanggapi pertanyaan dan masalah nasabah dengan cepat, serta menyediakan kanal komunikasi yang mudah dijangkau.
4. Untuk pihak bank digital syariah, yaitu Bank Aladin dan Bank Jago Syariah dapat melakukan pengukuran dan evaluasi secara berkala terhadap tingkat kepuasan nasabah.
5. Bagi pemerintah, bersama dengan *stakeholders* terkait seperti KNEKS dan MES serta pihak-pihak di sektor industri perbankan syariah dapat menyusun modul atau artikel yang berfokus pada topik bank digital syariah. Langkah ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan masyarakat mengenai bank digital syariah, yang pada gilirannya akan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan layanan dan produk bank digital syariah. Dengan meningkatnya minat ini, diharapkan juga dapat meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:  
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,  
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

6. Bagi akademisi yang berencana melakukan penelitian dalam bidang yang serupa, disarankan untuk mengembangkan model yang lebih baik dengan mempertimbangkan inklusi variabel lain yang relevan dengan indikator lain yang lebih beragam. Selain itu, para peneliti selanjutnya juga dapat memperluas jangkauan populasi serta meningkatkan jumlah sampel dalam penelitian mereka untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, pada penelitian ini juga terdapat beberapa keterbatasan yang dihadapi oleh penulis, diantaranya adalah:
  1. Variabel pada penelitian ini masih terbatas, hanya terdapat empat variabel, yaitu tingkat kualitas layanan elektronik, tingkat kualitas produk, tingkat citra perusahaan, dan tingkat keputusan nasabah. Maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel lainnya yang ada pada teori kepuasan konsumen.
  2. Lingkup wilayah penelitian terbatas hanya pada wilayah provinsi Jawa Barat saja. Maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji juga daerah lain secara lebih luas agar gambaran mengenai kualitas layanan elektronik, kualitas produk dan CRM pada bank digital syariah serta kepuasan nasabah terhadap hal tersebut lebih luas.