

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan religiusitas terhadap menabung di bank syariah (Survei pada Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran umum variabel kualitas layanan diperoleh dari nasabah Bank BJB Syariah mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh BJB Syariah yaitu menurut nasabah ialah sangat baik akan statement dalam kuesioner yang disebar. Ini artinya bahwa nasabah Bank BJB Syariah telah mendapatkan pelayanan yang baik sehingga menjadi tolak ukur untuk meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung kecenderungan nasabah yang sudah mengunjungi Bank BJB Syariah setuju bahwa kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan akan membuat menabung di Bank BJB Syariah. Gambaran umum variabel Religiusitas diperoleh dari tingkat religiusitas nasabah Bank BJB Syariah terkait keputusannya untuk memilih BJB Syariah yaitu sangat baik. Ini artinya karena nasabah dengan tingkat religiusitas yang tinggi akan lebih memilih untuk menabung di bank syariah
2. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menabung di Bank BJB Syariah. Bahwa fakta dilapangan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh nasabah Bank BJB Syariah sangat baik. Ini artinya bahwa nasabah Bank BJB Syariah telah mendapatkan pelayanan yang baik sehingga menjadi tolak ukur untuk meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung kecenderungan nasabah yang sudah mengunjungi Bank BJB Syariah setuju bahwa kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan akan membuat menabung di Bank BJB Syariah
3. Religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menabung di Bank BJB Syariah. Hal ini terbukti, karena nasabah dengan tingkat religiusitas yang tinggi akan lebih memilih untuk menabung di bank syariah

yang lebih mengutamakan prinsip-prinsip syariah dalam akad-akad transaksinya. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk perefleksian nilai-nilai agama islam yang mereka anut terhadap aktivitas kehidupan mereka sehari-hari.

4. Faktor kualitas pelayanan dan religiusitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di Bank BJB Syariah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah maka semakin nasabah merasa nyaman dan aman menyimpan dananya di Bank BJB Syariah akan berdampak pada semakin tinggi tingkat simpanan. Semakin tinggi tingkat religiusitas seperti kegiatan keagamaan dan pemahaman keagamaan yang lebih maka semakin tinggi keputusan dalam menabung di bank syariah karena sesuai dengan kebutuhan nasabah, yakin terhadap kehalalan dan keamanan dana yang mereka simpan di Bank BJB Syariah.

## 5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, ada beberapa implikasi baik secara teoritis maupun manajerial. Implikasi teoritis berkaitan dengan kontribusi hasil penelitian atas perkembangan teori dan ilmu ekonomi khusus. Adapun rekomendasi yang dapat diajukan dari penelitian ini diantaranya:

1. Implikasi teoritis atau keilmuan yaitu berdasarkan hasil temuan riset ini diantaranya yaitu bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan Islam khususnya manajemen pemasaran. Selain itu, memberikan dukungan hasil-hasil riset sebelumnya, kemudian penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai perilaku konsumsi nasabah terhadap keputusan memilih bank syariah, sehingga akan memperkuat pemahaman lembaga perbankan syariah mengenai produk dan jasa yang akan dipasarkan. Ketika kualitas pelayanan meningkat maka nasabah akan melakukan keputusan menabung di bank syariah dan ketika religiusitas yang tinggi akan lebih memilih untuk menabung di bank syariah yang lebih mengutamakan prinsip-prinsip syariah dalam akad-akad transaksinya.
2. Implikasi secara manajerial berdasarkan penelitian ini, Hendaknya pihak Bank Jabar Banten Syariah selalu memperhatikan harapan-harapan nasabah yang begitu besar karena nasabah adalah orang yang memberikan amanah kepada pihak Bank Jabar Banten Syariah untuk mengelola dananya dan memberikan perlindungan terhadap resiko yang tidak terduga. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Jabar Banten Syariah hendaknya lebih ditingkatkan lagi agar hubungan yang diperoleh menghasilkan hubungan yang lebih baik lagi. Bank Jabar Banten Syariah hendaknya mensosialisasikan perbankan Syariah, dengan tujuan memberikan informasi dan pemahaman kepada nasabah mengenai produk dan jasa yang ditawarkan bank syariah, sehingga dapat lebih meningkatkan keputusan nasabah untuk terus menyimpan dananya di bank syariah.

Berdasarkan implikasi yang telah dipaparkan, adapun rekomendasi yang diajukan dalam penelitian ini Diharapkan agar dapat mengembangkan variabel yang lain yang kemungkinan dapat berpengaruh terhadap keputusan menabung di

bank syariah. Di sisi lain penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian dalam teknik pengumpulan datadan sampel terbatas.