

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman nasabah mengenai konsep, prinsip, serta produk keuangan syariah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,528 dengan nilai T-statistics sebesar $6,103 > 1,96$ serta nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Layanan digital seperti mobile banking dan sistem transaksi digital memberikan kemudahan, kecepatan, serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,371 dengan nilai T-statistics sebesar $3,993 > 1,96$ serta nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah terhadap produk dan prinsip perbankan syariah dapat meningkatkan kepercayaan serta komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan Bank BJB Syariah secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,681 dengan nilai T-statistics sebesar $11,873 > 1,96$ serta nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4. Transformasi digital tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Meskipun layanan digital memberikan kemudahan transaksi, namun keberadaannya belum tentu secara langsung meningkatkan loyalitas nasabah. Loyalitas lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman layanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,272 dengan nilai T-statistics sebesar $4,034 > 1,96$ serta nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

5. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan

yang diberikan oleh Bank BJB Syariah, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,042 dengan nilai T-statistics sebesar $0,738 < 1,96$ serta nilai P-value sebesar $0,461 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan layanan digital dalam perbankan belum tentu secara langsung mampu meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon.

6. Peran mediasi kepuasan nasabah dalam pengaruh transformasi digital terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah mampu memediasi hubungan antara transformasi digital terhadap loyalitas nasabah. Artinya, literasi keuangan syariah dan transformasi digital dapat meningkatkan loyalitas nasabah apabila mampu menciptakan kepuasan bagi nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,528 dengan nilai T-statistics sebesar $6,103 > 1,96$ serta nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik tingkat pemahaman nasabah mengenai prinsip, konsep, dan produk keuangan syariah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

7. Peran mediasi kepuasan nasabah dalam pengaruh transformasi digital terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah mampu memediasi hubungan antara transformasi digital terhadap loyalitas nasabah. Artinya, literasi keuangan syariah dan transformasi digital dapat meningkatkan loyalitas nasabah apabila mampu menciptakan kepuasan bagi nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,371 dengan nilai T-statistics sebesar $3,993 > 1,96$ serta nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam model penelitian ini, kepuasan nasabah juga memiliki keterkaitan dengan loyalitas nasabah karena kepuasan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi terbentuknya loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan syariah

B. Saran

1. Hasil penelitian pada variabel literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, pihak bank disarankan untuk meningkatkan program edukasi keuangan syariah secara berkelanjutan, baik melalui kegiatan sosialisasi langsung, penyediaan materi edukatif, maupun pemanfaatan media digital. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk dan prinsip keuangan syariah, sehingga mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas yang lebih kuat.
2. transformasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, Bank BJB Syariah disarankan untuk terus mengoptimalkan layanan digital, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta keamanan sistem. Penyempurnaan layanan digital diharapkan dapat meningkatkan

pengalaman nasabah dan mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan.

3. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas serta berperan sebagai variabel intervening. Oleh karena itu, bank disarankan untuk menjadikan kepuasan nasabah sebagai indikator utama dalam evaluasi kinerja layanan. Bank perlu secara rutin mengukur tingkat kepuasan nasabah dan menindaklanjuti hasil evaluasi tersebut melalui perbaikan kualitas layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan nasabah.
4. literasi keuangan syariah dan transformasi digital saling mendukung dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bank disarankan untuk mengintegrasikan edukasi literasi keuangan syariah ke dalam layanan digital, seperti penyediaan fitur edukatif pada aplikasi mobile banking. Integrasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman nasabah sekaligus memperkaya pengalaman penggunaan layanan digital.