

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil uji hipotesis, secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Hambatan Perpindahan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Deposito IB Hijrah di Bank Muamalat KCP. Analisis menunjukkan bahwa indikator hambatan perpindahan dengan skor rata-rata tertinggi yaitu “berpindah ke bank lain akan menimbulkan biaya tambahan bagi saya”, sedangkan indikator dengan skor rata-rata terendah yaitu “berpindah ke bank lain membutuhkan waktu yang lama”.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Religiusitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Analisis menunjukkan bahwa indikator Religiusitas dengan skor rata-rata tertinggi yaitu “bank bertindak sesuai prinsip syariah” dan “bersedia mempercayakan kebutuhan keuangan kepada bank”, sedangkan indikator dengan skor rata-rata terendah yaitu “bank memiliki kemampuan dalam menerapkan prinsip syariah secara profesional”.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan layanan digital (X3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Analisis menunjukkan bahwa indikator kepuasan layanan digital dengan skor rata-rata tertinggi yaitu “website/aplikasi memiliki respon yang cepat” dan “fitur mampu memenuhi kebutuhan”, sedangkan indikator

dengan skor rata-rata terendah yaitu “akses kapan saja”, “perlindungan data”, dan “rasa aman dalam transaksi”:

4. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini, yaitu Hambatan Perpindahan (X1), Religiusitas (X2), dan Kepuasan layanan digital (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Deposito IB Hijrah di Bank Muamalat KCP. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Q-Square sebesar 0,278, yang menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang tergolong sedang. Artinya, variabel hambatan perpindahan, Religiusitas, dan kepuasan layanan digital mampu menjelaskan loyalitas nasabah secara cukup baik, meskipun masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang juga memengaruhi loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Bank disarankan untuk tidak hanya mengandalkan hambatan perpindahan dalam mempertahankan loyalitas nasabah, tetapi juga perlu meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, baik dari sisi pelayanan langsung maupun layanan digital, agar loyalitas yang terbentuk tidak hanya bersifat pasif tetapi juga aktif.
2. Variabel Hambatan Perpindahan (X1) Indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada “berpindah ke bank lain membutuhkan waktu yang lama”. Oleh karena itu, bank dapat meningkatkan keterikatan nasabah

dengan memberikan program loyalitas, kemudahan layanan, serta insentif bagi nasabah yang mempertahankan deposito dalam jangka panjang

3. Variabel Religiusitas (X2) Indikator terendah terdapat pada “kemampuan bank dalam menerapkan prinsip syariah secara profesional”. Bank disarankan untuk meningkatkan transparansi dan edukasi terkait implementasi prinsip syariah, serta meningkatkan kompetensi SDM agar kepercayaan nasabah semakin kuat.
4. Variabel Kepuasan layanan digital (X3) Indikator terendah terdapat pada aspek keamanan dan aksesibilitas layanan digital. Oleh karena itu, bank perlu meningkatkan sistem keamanan, stabilitas aplikasi, serta pengembangan fitur yang lebih inovatif dan mudah digunakan.
5. Variabel Loyalitas Nasabah (Y) Indikator terendah terdapat pada “sering menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain”. Bank disarankan untuk mendorong loyalitas aktif melalui program referral, pemberian reward, serta peningkatan pengalaman layanan agar nasabah terdorong untuk merekomendasikan kepada pihak lain
6. Bagi Peneliti Selanjutnya Disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan, kepercayaan terhadap keamanan dana, persepsi risiko, maupun kepuasan finansial agar model penelitian menjadi lebih komprehensif dan memiliki kemampuan prediktif yang lebih tinggi.