

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram dengan menyimpulkan sebagai berikut:

1. Religiusitas

Variabel religiusitas mencakup prinsip-prinsip syariah, pelarangan riba dan nisbah bagi hasil yang akan di dapat dari hasil pengujian regresi linier berganda yang telah dilakukan dapat disimpulkan variabel religiusitas berpengaruh positif namu tidak signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram dengan nilai $0,477 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat atau nasabah di kota Mataram merespon dengan baik PT Bank NTB dikonversi secara penuh berbasis syariah, tetapi faktor religiusitas tidak mempengaruhi keputusan nasabah kota Mataram dalam bertransaksi di PT Bank NTB. Dikarenakan masih ada banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram seperti faktor pengetahuan, lokasi strategi dan faktor lainnya.

2. Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan yaitu pelayanan dari perbankan Bank NTB mencakup pelayanan karyawan bank dan fasilitas bank secara fisik

maupun non fisik. Dari hasil pengujian regresi linier berganda yang telah dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah kota Mataram dalam bertransaksi di PT Bank NTB dengan nilai signifikan $0,029 < 0,05$. Maka variabel kualitas pelayanan dianggap variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.

3. Kualitas Produk

Variabel kualitas produk yaitu produk dari perbankan PT Bank NTB mencakup berbagai macam jenis produk yang ditawarkan kepada nasabah dan memiliki fitur-fitur keuntungan. Dari hasil pengujian regresi linier berganda yang telah dilakukan sebesar dapat disimpulkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. Variabel kualitas produk dianggap variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.

4. Dari hasil uji analisis regresi linier berganda bahwa religiusitas tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah dan terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.

B. Saran

1. Bagi PT Bank NTB

- a. Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak PT Bank NTB bahwa masyarakat atau nasabah yang ada di kota Mataran secara umum menyetujui PT Bank NTB akan segera dikonversi berbasis syariah secara penuh. Dan nasabah akan tetap menggunakan produk dan jasa yang ada di PT Bank NTB walaupun sudah berbasis syariah. Karena pada umumnya masyarakat NTB berdominan agama Islam sebesar 96%, dengan senang hati mereka menyetujui adanya konversi PT Bank NTB.
- b. Penelitian ini memberikan masukan kepada pihak perbankan untuk melakukan peningkatan mengenai promosi untuk memberikan tambahan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai prinsip syariah, jenis produk atau jasa, pelayanan dan fasilitas yang menunjang kepada masyarakat agar mendorong masyarakat untuk menabung di PT Bank NTB Syariah.
- c. Variabel kualitas pelayanan (X2) perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena variabel ini mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap keputusan nasabah atau masyarakat dalam bertransaksi di PT Bank NTB.
- d. Variabel kualitas produk (X3) perlu dipertahankan karena produk-produk yang ada di PT Bank NTB sesuai dengan kebutuhan

nasabah. Hal ini meningkatkan keputusan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank NTB.

2. Bagi Nasabah

- a. PT Bank NTB merupakan bank yang memiliki potensi besar dalam melakukan usahanya di dunia perbankan, sehingga masyarakat perlu memanfaatkan jasa dari perbankan PT Bank NTB.
- b. Tidak lama lagi PT Bank NTB akan di konversi berbasis syariah secara penuh. Artinya masyarakat atau nasabah dapat memilih bank syariah dibandingkan bank konvensional, karena bank syariah sesuai dengan syariat islam serta memiliki fleksibel dalam hampir segala produk dan pelayanannya.

3. Bagi Peneliti Lain

- a. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dalam penelitian ini dengan melakukan di beberapa tempat lain menggunakan penelitian yang mirip atau bahkan sama yaitu tentang pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank NTB. Dimana PT Bank NTB di tahun 2018 akan dimulai dikonversi secara penuh berbasis syariah, sehingga dapat mendukung hipotesa.
- b. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambah variabel lain sehingga mampu menggambarkan variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan masyarakat atau

nasabah dalam bertransaksi di PT Bank NTB secara lebih lengkap dan akurat.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan pada nasabah di kota mataram, penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di tempat lainnya sehingga dapat membedakan antara perilaku nasabah yang ada di kota mataram dengan nasabah di daerah lainnya.
2. Peneliti tidak bisa mengontrol jawaban responden secara langsung, maka adanya bias didalam pengisian kuisisioner.
3. Kurangnya teori yang digunakan oleh peneliti, sehingga memiliki kontribusi penelitian yang kurang luas.