

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan *trust* terhadap *switching intention* dengan biaya beralih sebagai variabel moderasi. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dan *offline*. Data yang dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 296 kuesioner, yang terdiri dari pernyataan citra perusahaan, *trust*, *switching intention* dan biaya beralih. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta teknik pengujian hipotesis menggunakan regresi linier dan *Moderated Regression Analysis* (MRA).

Setelah melakukan analisis data maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan citra perusahaan terhadap *switching intention* dengan nilai signifikansi ( $\alpha = 0,000$ ), yang berarti bahwa lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin buruk citra perusahaan di mata nasabah, maka akan semakin tinggi tingkat *switching intention* nasabah.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *trust* terhadap *switching intention* dengan nilai signifikansi ( $\alpha = 0,000$ ), yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semakin rendah tingkat *trust*

yang dirasakan oleh nasabah, maka akan semakin tinggi *switching intention* yang dirasakan nasabah.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya beralih mampu memoderasi secara signifikan antara citra perusahaan terhadap *switching intention* nasabah dengan nilai signifikansi ( $\alpha = 0,000$ ), yang berarti bahwa lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti ketika biaya beralih yang dirasakan nasabah tinggi, maka akan melemahkan pengaruh negatif citra perusahaan terhadap *switching intention* nasabah.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya beralih mampu memoderasi secara signifikan antara *trust* terhadap *switching intention* nasabah dengan nilai signifikansi (0,009), yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat diartikan ketika biaya beralih yang di persepsikan tinggi maka akan melemahkan pengaruh negatif *trust* terhadap *switching intention* nasabah, dengan kata lain nasabah akan berpikir ulang untuk pindah ke bank lainnya apabila biaya beralih yang dirasakan nasabah tinggi.

## **B. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya**

1. Dalam menjawab kuesioner terdapat jawaban yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti, karena responden yang cenderung kurang teliti atau memahami pernyataan yang ada. Hal ini dapat diantisipasi oleh peneliti dengan cara mendampingi responden dalam menjawab pernyataan.

2. Peneliti menemui kesulitan dalam menyebarkan kuesioner di salah satu lembaga yang karyawannya merupakan nasabah Bank Muamalat. Hal ini dikarenakan peneliti tidak diberi izin untuk menyebarkan kuesioner secara mandiri, sehingga hasil perolehan jumlah responden menjadi kurang maksimal pada lembaga tersebut.
3. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, diharapkan untuk penelitian selanjutnya menambahkan metode wawancara agar hasil data yang didapat lebih kuat.

### **C. Implikasi Manajerial**

1. Dari hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi para pengambil kebijakan khususnya dalam marketing Bank Muamalat. Diharapkan Bank Muamalat Indonesia untuk selalu mengevaluasi citra perusahaan dan *trust* dari Bank Muamalat secara berkala, agar dapat mengurangi tingkat *switching intention* nasabah. Dan Bank Muamalat diharapkan mampu terus bersaing mempertahankan nasabahnya dengan meningkatkan faktor-faktor yang bisa menurunkan niat berpindah nasabah salah satunya yaitu citra perusahaan yang baik dan *trust* yang tinggi nasabah pada Bank Muamalat.
2. Terkait dengan variabel moderasi yaitu biaya beralih yang berpengaruh antara citra perusahaan dan *trust* terhadap *switching intention* nasabah, diharapkan Bank Muamalat Indonesia agar lebih memperhatikan biaya-biaya seperti diskon dan bagi hasil kepada nasabah, karena hal ini diperlukan untuk

mempertahankan nasabah dan meminimalisir nasabah untuk berpindah ke bank lainnya.

3. Hasil penelitian dapat menambah wawasan dan menjadi bukti empiris yang menjelaskan citra perusahaan dan *trust* yang merupakan *predictor* dari *switching intention*. Selain itu peran variabel pemoderasi yaitu biaya beralih dapat memberikan kontribusi penting dalam mengurangi *switching intention* nasabah Bank Muamalat Indonesia dalam kondisi citra perusahaan dan *trust* yang baik.