

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *sharia governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan kata lain semakin baik penerapan *sharia governance* maka loyalitas nasabah pun akan semakin meningkat. Penerapan *sharia governance* dapat menjelaskan terhadap loyalitas nasabah sebesar 84,4 %, sedangkan sisanya, yaitu 15,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan kata lain semakin nasabah tersebut puas dengan bank maka nasabah pun akan semakin loyal. Penerapan *sharia governance* dan kepuasan nasabah dapat menjelaskan terhadap loyalitas nasabah sebesar 16 %, sedangkan sisanya, yaitu 84 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan memoderasi pengaruh penerapan *sharia governance* terhadap loyalitas nasabah. *Sharia governance* yang dimoderasi kepuasan nasabah dapat menjelaskan

terhadap loyalitas nasabah sebesar 51,2 %, sedangkan sisanya, yaitu 48,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah. Penerapan *sharia governance* bertujuan untuk membentuk citra yang baik bagi perusahaan. Citra yang baik sebuah perusahaan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, lalu kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah. Jenis moderasi yang terbentuk adalah quasi moderasi yang artinya variabel kepuasan dapat memoderasi hubungan antara variabel independen (*sharia governance*) dengan variabel dependen (loyalitas nasabah) namun dapat juga bertindak sebagai variabel independen.

B. Keterbatasan dan penelitian selanjutnya

1. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, tidak hanya kepuasan saja. Bagi peneliti selanjutnya kiranya dapat mengembangkan penelitian sejenis dengan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

C. Implikasi

1. Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi bagi pihak BNI Syariah untuk terus meningkatkan dan mengevaluasi penerapan *sharia governance*, sesuai tujuan dari penerapan *sharia governance* itu sendiri, yakni untuk membentuk citra yang baik dan menumbuhkan kepercayaan

bagi perusahaan. Ketika citra perusahaan dan kepercayaan terhadap nasabah baik, akan berdampak pada kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah ini nantinya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.