

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui *sharia compliance*, kualitas layanan dan produk terhadap keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah KC Yogyakarta. Analisis dilakukan kepada 100 orang jumlah kuesioner yang memiliki pernyataan mengenai *sharia compliance*, kualitas layanan, produk dan keputusan nasabah. Dalam penelitian ini analisis dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan *inner model* (model struktural) dengan *Partial Least Square* (PLS) 3.0. Setelah melakukan analisis maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. *Sharia compliance* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah KC Yogyakarta dengan *p-values* sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil daripada 0,05. Hal ini terlihat bahwa semakin besar *sharia compliance* yang diterapkan oleh bank BNI Syariah maka semakin besar pula peluang nasabah memutuskan untuk menggunakan bank BNI Syariah KC Yogyakarta. Dalam penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa *sharia compliance* dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah

2. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah KC Yogyakarta dengan nilai *p-values* sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan pihak bank ke nasabah maka semakin tinggi pula peluang nasabah memutuskan memilih Bank BNI Syariah KC Yogyakarta.
3. Produk berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah KC Yogyakarta dengan *p-values* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai produk yang di tawarkan oleh bank BNI Syariah KC Yogyakarta maka semakin tinggi pula peluang nasabah memutuskan memilih menggunakan bank syariah.

## **B. Saran dan Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran serta bahan pertimbangan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya :

1. Pada penelitian ini studi kasus yang digunakan hanya satu bank syariah saja, untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan objek penelitian yang lebih besar lagi.
2. Pada penelitian ini hanya ada variabel independen dan dependen, untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel lainnya seperti variabel pemoderasi atau variabel pemediasi.