

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pengkajian dan ulasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan promosi terhadap e-loyalitas nasabah Bank Jago Syariah. Maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap e-loyalitas nasabah. Kepatuhan syariah menjadi dasar penting yang harus ditaati dan dijalankan oleh pihak bank, selain menjadi pembeda dengan bank konvensional, kepatuhan syariah juga membuat nasabah lebih percaya serta yakin untuk terus menggunakan bank digital syariah karena telah menjalankan layanan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap e-loyalitas nasabah. Kualitas layanan yang mumpuni, baik dari kemudahan transaksi, *interface* aplikasi bank, keamanan data, serta privasi yang baik membuat nasabah loyal terhadap layanan yang ditawarkan. Akan tetapi, variabel promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap e-loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan pihak Bank Jago Syariah dapat memaksimalkan kegiatan promosinya yang telah dijalani sebelumnya dan menawarkan promosi yang lebih menarik dan relevan, sehingga dapat menimbulkan *awareness* dan e-loyalitas nasabah.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan riset ini tentunya terdapat dependensi, peneliti mengidentifikasi keterbatasan tersebut sebagai berikut:

1. Peneliti hanya menggunakan domisili Jabodetabek sebagai batasan lokasi penelitian, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayahnya dikarenakan cukup sulit menjangkau responden nasabah Bank Jago Syariah dengan domisili hanya di Jabodetabek.
2. Peneliti tidak menemukan jumlah data nasabah yang menggunakan Bank Jago Syariah.

5.3. Saran

Berdasarkan pengkajian dan ulasan dalam riset ini, maka peneliti berupaya menyampaikan saran bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi pengkaji riset selanjutnya yang akan menggunakan topik sejenis, untuk menambah variabel-variabel lainnya di luar penelitian ini, memperluas cakupan lokasi, meneliti variabel moderator atau mediator yang dapat mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel, serta menggunakan jumlah sampel yang lebih besar.

2. Bagi Pihak Bank Jago Syariah

Bank Jago Syariah dapat menggunakan penelitian ini untuk meningkatkan e-loyalitas nasabahnya dengan menilik variabel bebas pada penelitian ini. Mengenai kepatuhan syariah, Bank Jago Syariah perlu memastikan agar prinsip-prinsip syariah secara konsisten terus diaplikasikan dalam setiap layanan yang diberikan dan tidak bertentangan dengan kebijakan serta fatwa yang telah ditetapkan sebelumnya. Mengenai kualitas layanan, pihak Bank Jago Syariah dapat senantiasa menerapkan pembaharuan fitur, responsif, dan juga menjaga keamanan data dan privasi nasabah guna menunjang kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Mengenai promosi, pihak Bank Jago Syariah dapat memaksimalkan aktivitas promosi yang telah berjalan dan menawarkan promosi yang lebih relevan sesuai dengan kebutuhan nasabah.