

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan pemaparan hasil dan analisis data pada tugas akhir dengan judul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Memilih Bank Syariah Indonesia, Tbk. Di DKI Jakarta” Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut.:

Faktor Internal yang di uji dalam penelitian ini berdampak besar terhadap keinginan masyarakat untuk memilih Bank Syariah Indonesia. Sebagian besar responden merasa puas dengan berbagai layanan yang ditawarkan oleh Bank BSI dan menganggap bahwa hal-hal tersebut dapat membuat layanan perbankan menjadi lebih nyaman bagi para nasabah merupakan buktinya. Hal ini menyiratkan efektivitas Bank BSI dalam memberikan layanan dan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan dan minat nasabahnya. Mayoritas responden juga merasa puas dengan aksesibilitas fasilitas fisik Bank BSI, seperti layanan langsung di lokasi, lokasi cabang yang strategis, dan jaringan ATM yang luas. Ini menunjukkan bahwa Bank BSI berhasil menyediakan akses yang mudah bagi pelanggan untuk mengakses layanan perbankan.

Minat masyarakat untuk memilih Bank Syariah Indonesia secara signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor ekstrinsik yang diselidiki dalam penelitian ini. Mayoritas responden menilai tinggi reputasi dan tingkat kepercayaan Bank Syariah Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia telah berhasil mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan mendapatkan kepercayaan yang tinggi dalam menangani kebutuhan keuangan.

Minat masyarakat untuk memilih Bank Syariah Indonesia dapat dipengaruhi secara signifikan oleh konsep dan inisiatif layanan, ditunjukkan dengan mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan pelanggan yang diberikan oleh Bank BSI, mencakup interaksi dengan pegawai dan kenyamanan

fasilitas layanan. Ini menunjukkan bahwa Bank BSI berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya. Responden pun memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem pelaporan dan perlindungan data pribadi yang diterapkan oleh Bank BSI, serta merasa aman melakukan transaksi layanan di Bank BSI, baik secara digital maupun langsung. Ini menunjukkan bahwa Bank BSI berhasil memenuhi ekspektasi dan nilai-nilai prinsip pribadi dari sebagian besar nasabahnya.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan hasil tertinggi berada pada variable reputasi dan kepercayaan dengan total skor sebesar 87% dan mendapatkan katagori skor sangat baik yang berarti hal ini menunjukkan bahwa para nasabah memiliki pandangan yang baik terhadap reputasi pada Bank Syariah Indonesia untuk menangani kebutuhan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa para nasabah merasakan rasa aman dan nyaman dengan adanya lembaga keuangan Bank Syariah Indonesia.

## **V.2 Saran**

Berikut saran yang dibuat oleh penulis:

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya agar terus memperbaiki dan memperluas cakupan mengenai variabel yang tersedia dan sesuai serta peneliti selanjutnya bisa mengkomparasikan fenomena di tahun-tahun berikutnya dengan variabel yang lebih sesuai dengan penelitian.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Agar tetap menjaga kinerjanya dengan baik, agar pihak Bank Syariah Indonesia bisa mempertahankan atau meningkatkan loyalitas nasabah mulai dari segi pelayanan jasa pada produk dan berbagai macam fasilitas serta benefit yang diberikan.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat dapat lebih cermat dan cerdas lagi dalam memilih bank sebagai media penyimpanan uang ataupun transaksi, dan bagi masyarakat yang belum menggunakan Bank Syariah Indonesia sebagai media penyimpanan uang dan transaksi sehingga masyarakat luas bisa merasakan hal yang serupa yakni kenyamanan dan juga kelebihan-kelebihan lainnya yang ada di Bank Syariah Indonesia