

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif secara signifikan pada loyalitas nasabah BSI pasca kasus serangan siber tahun 2023. Hal-hal terkait harga, produk, lokasi, promosi, suasana, fasilitas, dan pelayanan karyawan apabila diperhatikan dan diterapkan dengan baik dalam BSI, maka hal tersebut akan merawat dan menjaga kestabilan loyalitas agar terciptanya masa depan yang cerah bagi BSI. Sebab kepuasan juga merupakan suatu yang krusial pada suatu lembaga perbankan. Ditambah lagi BSI perlu memperbaiki citra lembaganya dikarenakan kasus serangan siber yang melanda BSI pada tanggal 8 Mei 2023, insiden tersebut tentunya membuat citra BSI mengalami penurunan. Maka kepuasan nasabah BSI perlu ditingkatkan lagi pasca kejadian tersebut. Sedangkan kepercayaan juga mempunyai pengaruh positif secara signifikan pada loyalitas nasabah pasca kasus serangan siber tahun 2023. Kepercayaan nasabah yang baik dapat terbentuk melalui keandalan, kejujuran, kredibilitas ketika BSI melakukannya secara handal dan profesional. Loyalitas nasabah yang baik merupakan cerminan adanya tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perbankan. Semakin tingginya kepercayaan nasabah yang dihasilkan dapat, maka semakin tinggi juga loyalitas nasabah yang didapatkan. Adapun Religiositas tidak berpengaruh secara tidak signifikan pada loyalitas nasabah dikarenakan nasabah bisa saja memiliki alasan yang sejalan dengan nilai-nilai religiusitas mereka, namun jika BSI tidak berhasil dalam memenuhi ekspektasi seperti keinginan dan kebutuhan nasabah (contoh memiliki pelayanan yang responsif, reaktif, efektif, dan lain sebagainya) maka nasabah tersebut bisa saja lebih memilih untuk menggunakan dan memanfaatkan lembaga perbankan syariah lain. Ditambah pada masa kini semakin bertambahnya jumlah sektor perbankan syariah yang ada.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian tentunya peneliti menemukan tantangan dan juga keterbatasan, pada penelitian ini peneliti mendapatkan adanya keterbatasan, diantaranya ialah:

- Penelitian terdahulu yang memilih dan membahas tentang loyalitas nasabah BSI pasca kasus serangan siber tahun 2023 masih sedikit yang menyebabkan peneliti kesusahan untuk mendapatkan referensi serupa untuk penelitian ini.
- Jumlah responden pada penelitian ini cenderung masih tergolong sedikit dan populasi pada penelitian masih di dominasi pada perempuan yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa.

Lokasi penelitian ini masih terbatas pada daerah Jabodetabek yang menyebabkan hasil yang didapatkan tidak mampu mencerminkan perbandingan dan variasi yang mungkin terjadi pada daerah lain dengan cakupan yang lebih luas.

## 5.3 Saran

Melalui segala pertimbangan terkait keterbatasan penelitian dan pembahasan lainnya, berikut merupakan saran dari peneliti:

### 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran dari peneliti untuk peneliti selanjutnya yang ingin membahas topik serupa ialah menambah atau mengganti variabel dan fenomena diluar penelitian ini yang sudah dilakukan serta menambahkan jumlah sampel dan memperluas populasi untuk memperkuat data penelitian.

### 2. Bagi Praktisi (Bank Syariah Indonesia)

Peneliti menyarankan kepada BSI atau Bank Syariah Indonesia untuk terus memperhatikan citra lembaga dan menjaga aspek-aspek seperti kepuasan dan kepercayaan berdasarkan nilai-nilai syariat agama islam agar terciptanya peningkatan mutu loyalitas nasabah dalam jangka waktu yang lebih panjang. Melalui penelitian ini yang diuji menggunakan tiga variabel dapat dijadikan sebagai masukan untuk BSI dengan memperhatikan aspek lainnya, seperti menjaga fasilitas.