

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan temuan dari pengujian statistik, Hasil pengujian statistik mengungkapkan bahwa literasi keuangan syariah, keamanan, dan kualitas layanan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah di Jakarta Selatan. Literasi keuangan syariah terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemahaman nasabah mengenai konsep keuangan syariah seperti akad, prinsip bagi hasil, larangan riba, dan cara kerja operasional bank syariah, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan yang mereka peroleh. Kondisi ini menggambarkan bahwa nasabah bank umum syariah di Jakarta Selatan memiliki tingkat literasi syariah yang cukup baik, sehingga pemahaman tersebut mampu meningkatkan rasa percaya dan kepastian mereka dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

Selanjutnya, variabel keamanan juga memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan bank. Hal ini menegaskan bahwa nasabah bank umum syariah di Jakarta Selatan sangat memperhatikan aspek perlindungan data pribadi, keamanan transaksi digital, serta keandalan teknologi perbankan. Rasa aman tersebut meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank syariah. Nilai indeks tertinggi pada indikator keamanan—seperti akurasi informasi saldo dan mutasi—menunjukkan bahwa transparansi dan keandalan sistem merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah.

Variabel kualitas layanan (X3) menjadi variabel yang memiliki dampak paling besar pada kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan persepsi nasabah di Jakarta Selatan yang lebih banyak menilai pelayanan melalui kecepatan, ketepatan informasi, keramahan pegawai, hingga kenyamanan fasilitas fisik dan digital. Nilai indeks tertinggi pada indikator fasilitas modern dan terawat menunjukkan bahwa lingkungan layanan yang profesional dan nyaman meningkatkan pengalaman nasabah secara langsung, sehingga mendorong kepuasan yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, ketiga variabel eksogen tersebut yaitu literasi keuangan syariah, keamanan, dan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap

tingkat kepuasan pelanggan bank umum syariah di Jakarta Selatan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh pemahaman nasabah mengenai prinsip-prinsip syariah serta jaminan keamanan layanan yang mereka terima. Dengan demikian, peningkatan literasi syariah, penguatan sistem keamanan, dan optimalisasi kualitas layanan merupakan faktor kunci yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah bank umum syariah di Jakarta Selatan.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam proses penelitian yang dilakukan, tentunya terdapat kendala yang meliputi:

1. Dominasi dalam beberapa kategori responden sehingga hasil kuesioner tidak merata. sampel penelitian masih didominasi oleh mahasiswa/pelajar dan bank yang banyak digunakan adalah bank syariah indonesia.
2. Referensi dan sumber yang terbatas khususnya pada variabel kepuasan nasabah. hal ini dikarenakan masih sedikit penelitian yang menggunakan variabel tersebut.
3. Dalam proses pengujian model pengukuran, terdapat empat indikator yang memiliki nilai outer loading paling rendah sehingga harus dieliminasi untuk menjaga validitas dan reliabilitas konstruk lainnya. dengan ini, terdapat empat variabel yang hanya diwakili oleh satu indikator saja. kondisi ini berpotensi mengurangi kemampuan konstruk tersebut dalam menggambarkan fenomena secara utuh, karena jumlah indikator yang terbatas tidak dapat merepresentasikan konsep secara menyeluruh. selain itu, penghapusan indikator juga menunjukkan bahwa beberapa pernyataan dalam kuesioner kurang sesuai dengan persepsi responden, sehingga memengaruhi kekuatan model penelitian.

## **5.3 Saran**

penelitian ini belum sempurna, jadi perlu beberapa saran bagi pihak lainnya agar penelitian mendatang dapat memberikan manfaat yang lebih besar dan luas. berikut saran bagi pihak lainnya:

1. aspek teoritis

pada aspek teoritis, disarankan agar penelitian berikutnya bisa dilanjutkan dengan menambahkan variabel-variabel lain yang juga berpotensi dalam memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kepercayaan (trust), loyalitas, kualitas sistem, atau pengalaman digital (digital experience). variabel literasi keuangan syariah yang pada penelitian ini terbukti **berpengaruh signifikan** dapat dikaji lebih lanjut dengan mengembangkan indikator yang lebih beragam, sehingga mampu menangkap pemahaman nasabah secara lebih komprehensif. selain itu, jumlah responden dapat ditingkatkan serta perluasan lokasi penelitian di luar jakarta selatan sangat disarankan agar hasil penelitian menjadi lebih beragam dan mampu menggambarkan kondisi nasabah bank umum syariah secara lebih luas dan akurat.

## 2. aspek praktis

pada aspek praktis, pihak bank umum syariah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan karena variabel ini memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah. peningkatan mutu layanan dapat dicapai dengan meningkatkan kompetensi pegawai, optimalisasi pelayanan digital, serta perbaikan fasilitas fisik dan sistem informasi agar nasabah merasa aman dan nyaman. selain itu, aspek keamanan perlu terus diperkuat melalui sistem perlindungan data, keamanan transaksi digital, serta transparansi informasi saldo dan mutasi rekening agar kepercayaan nasabah tetap terjaga. literasi keuangan syariah yang telah terbukti signifikan juga perlu diperhatikan melalui program edukasi yang mudah dipahami, penyederhanaan informasi produk, serta peningkatan sosialisasi mengenai prinsip-prinsip keuangan syariah kepada masyarakat. upaya ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman serta kepuasan masyarakat terhadap layanan bank umum syariah, khususnya bagi nasabah di jakarta selatan.