

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Literasi Digital, Kualitas Layanan Elektronik, dan Religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Literasi Digital terbukti meningkatkan Kepuasan Nasabah. Semakin baik kemampuan nasabah dalam memahami dan memanfaatkan layanan perbankan digital, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan dalam menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia.

Kualitas Layanan Elektronik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan layanan, dan keandalan sistem menjadi aspek yang mendukung pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Selain itu, Religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Semakin tinggi tingkat religiositas nasabah, semakin besar kecenderungan mereka untuk merasa puas terhadap layanan yang dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh aspek literasi digital, kualitas layanan elektronik, dan religiositas yang dimiliki nasabah. Ketiga variabel tersebut terbukti berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, dengan Kualitas Layanan Elektronik sebagai variabel yang memberikan pengaruh paling besar dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital yang didukung oleh kemampuan digital nasabah serta penerapan nilai-nilai syariah secara konsisten menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Pertama, penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu Literasi Digital, Kualitas Layanan

Elektronik, dan Religiositas untuk menjelaskan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Sementara itu, masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah namun belum dimasukkan ke dalam model penelitian, seperti kepercayaan, kualitas produk, citra merek, kemudahan penggunaan, dan nilai yang dirasakan nasabah.

Kedua, penelitian ini hanya melibatkan 100 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia. Jumlah tersebut telah memenuhi kriteria pengambilan sampel dalam metode PLS-SEM, namun belum sepenuhnya menggambarkan karakteristik seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia yang memiliki latar belakang, usia, tingkat pendidikan, dan wilayah yang beragam.

Ketiga, pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan pendekatan *self-assessment*, sehingga jawaban yang diberikan responden sangat bergantung pada persepsi dan pemahaman masing-masing individu. Kondisi ini memungkinkan adanya perbedaan interpretasi terhadap pernyataan yang diberikan dalam kuesioner.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

a) Bagi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan elektronik karena variabel ini terbukti memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah. Peningkatan dapat dilakukan melalui pengembangan fitur layanan digital yang lebih mudah digunakan, peningkatan kecepatan sistem, serta penguatan keamanan transaksi agar nasabah dapat bertransaksi dengan lebih nyaman dan aman. Bank Syariah Indonesia juga perlu meningkatkan literasi digital nasabah melalui berbagai program edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan layanan perbankan digital. Langkah ini dapat membantu nasabah memahami fitur-fitur yang tersedia sehingga mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal dan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan layanan perbankan. Bank Syariah Indonesia perlu terus menjaga konsistensi penerapan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh produk dan layanan yang ditawarkan. Kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah,

sehingga transparansi dan komitmen terhadap nilai-nilai syariah perlu terus dipertahankan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk riset di masa mendatang, sangat disarankan agar memasukkan indikator tambahan di luar model penelitian ini. Beberapa aspek yang patut dipertimbangkan meliputi tingkat kepercayaan, mutu produk, reputasi merek, kepraktisan sistem, hingga persepsi nilai dari pengguna. Langkah ini penting supaya pemahaman mengenai pendorong rasa puas nasabah BSI menjadi lebih utuh. Di samping itu, jumlah sampel sebaiknya diperbanyak dan menjangkau area survei yang lebih luas. Tujuannya adalah supaya kesimpulan akhirnya benar-benar mencerminkan kondisi mayoritas konsumen. Penggunaan pendekatan analisis yang berbeda atau rancangan pengujian yang lebih detail juga sangat dianjurkan guna menghasilkan temuan baru yang lebih tajam.