

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan melalui bab-bab sebelumnya mengenai variabel citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah BCA Syariah Cabang Jakarta Barat serta pengujian data melalui *software SmartPLS 3.0*, maka dapat disimpulkan:

- a. Berdasarkan hasil pengujian analisis data yang telah diuraikan tersebut menunjukkan bahwa variabel citra merek sebagai  $X_1$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah yang merupakan sebagai  $Y$ . Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti diawal bab. Dengan demikian, pada penelitian ini dapat disimpulkan citra merek menjadi salah satu asset berharga yang dapat membawa BCA Syariah Cabang Jakarta Barat mencapai puncak kesuksesan, berpeluang mengembangkan diri dan mendapat kepercayaan penuh.
- b. Uraian uji analisa variabel kualitas produk sebagai  $X_2$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah yang merupakan sebagai  $Y$ . kesesuaian diperoleh dengan hipotesanya. Maka, pada penelitian ini simpulannya semakin BCA Syariah meningkatkan kualitas produk menjadi produk unggulan maka akan semakin meningkat pula nasabah BCA Syariah.

#### **5.1 Keterbatasan Penelitian**

Hal yang membatasi penelitian ini:

- a. Penelitian ini menggunakan 50 kuesioner melalui *Google Form* yang disebar kepada 50 responden (nasabah) yang mempunyai BCA Syariah Cabang Jakarta Barat, sehingga hasil hasil yang ditarik atas dasar kuesioner melalui *Google Form*.
- b. Lewat *Google Form* yang untuk sebaran kuesioner pada responden (nasabah), sehingga sangat memungkinkan datanya bersifat subyektif.

- c. Penelitian ini hanya meneliti keputusan nasabah sebagai variabel dependen dengan menggunakan variabel independen yaitu variabel citra merek dan variabel kualitas produk, sehingga pengukuran keterbatasan penggunaan variabel memungkinkan belum memperlihatkan secara penuh faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

- a. Bagi perusahaan
  - a. BCA Syariah Cabang Jakarta Barat perlu mempertahankan citra merek di benak nasabah sehingga nasabah memiliki suatu ketertarikan untuk melakukan suatu keputusan untuk melakukan penyimpanan dana, ingin merasakan manfaatnya secara langsung, dan persepsi yang baik terhadap merek BCA Syariah itu sendiri.
  - b. Kualitas produk BCA Syariah Cabang Jakarta Barat harus mempertahankan kualitas produk yang ada tetapi juga harus semakin lebih ditingkatkan agar produk-produk di BCA Syariah menjadi produk-produk yang unggulan sehingga semakin banyak nasabah yang menggunakan produk BCA Syariah karena semakin baik kualitas produk yang ditawarkan maka semakin baik juga peningkatan nasabah BCA Syariah.
- b. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengulik mengenai penelitian yang telah dilihat oleh peneliti diharapkan agar dapat menambahkan beberapa variabel yang diluar variabel yang telah digunakan oleh peneliti agar lebih bervariasi serta mengetahui pengaruh-pengaruh terhadap variabel terikat keputusan nasabah sevara lebih mendalam guna menambahkan akurasi dan kesempurnaan dalam penelitian yang akan kalian teliti, khususnya di bidang layanan jasa perbankan Syariah.