

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh merger tiga bank syariah dan perkembangan fintech terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Muara Bungo M Yamin, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

Merger tiga bank syariah terbukti memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa penggabungan yang dilakukan berhasil meningkatkan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan.

Adanya teknologi finansial (fintech) juga memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan melalui aplikasi digital terbukti meningkatkan pengalaman nasabah. Integrasi teknologi dalam layanan perbankan syariah mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan, baik secara langsung maupun digital.

Secara simultan, merger dan fintech memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sinergi antara kedua faktor ini menciptakan layanan yang lebih optimal dan memenuhi harapan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan bahwa kedua variabel ini mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 67%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk berbagai pihak adalah sebagai berikut:

a. Bagi Manajemen Bank Syariah Indonesia:

1. Terus meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan hasil positif dari merger, seperti penguatan jaringan operasional dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan fintech untuk memberikan layanan yang lebih cepat, aman, dan nyaman bagi nasabah.
3. Meningkatkan program edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital untuk mengurangi hambatan dalam adopsi teknologi baru.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan mempertimbangkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas layanan, harga, atau faktor budaya.

c. Bagi Pemerintah

Memberikan dukungan yang mendorong perkembangan fintech di sektor perbankan syariah dengan tetap menjaga prinsip-prinsip syariah.

5.3 KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini masih banyak kendala yang dialami penulis, adapun keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di BSI KCP Muara Bungo M Yamin saja, sehingga hasilnya menggambarkan pada ruang lingkup obyek penelitian tersebut.
2. Keterbatasan penulis dalam membagikan kuesioner langsung pada responden, penulis membutuhkan waktu yang lama.
3. Berdasarkan nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,726 yang variabel independen yaitu merger dan fintech memberi kontribusi pengaruh sebesar 67,0% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini seperti kualitas layanan, kepercayaan nasabah, fasilitas dan harga.

5.4 AGENDA PENELITIAN YANG AKAN DATANG

Berdasarkan dari keterbatasan penelitian yang telah dijelaskan diatas maka dapat disampaikan beberapa masukan untuk mendukung penelitian selanjutnya yaitu:

1. Melakukan penelitian di beberapa cabang BSI di daerah lain untuk membandingkan tingkat kepuasan nasabah dan dampak merger serta fintech di berbagai lokasi.
2. Hasil penelitian menunjukan ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga disarankan untuk menambah variabel – variabel lain.