

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Sesuai asal yang akan terjadi penelitian dan pembahasan yg sudah dilakukan oleh peneliti mengenai dampak e-banking dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumut Unit usaha Syariah menggunakan komitmen keagamaan sebagai variabel moderasi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel e-banking (X1) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y), hasil dari uji t: t hitung = 5.417 dan t tabel = 2.004 dan memiliki signifikansi  $0.000 < 0.05$ , yang berarti t hitung  $>$  t tabel. Dengan demikian hasil tersebut sejalan dengan hipotesis yang menyatakan e-banking berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini sejalan dengan landasan teori yang menyatakan bahwa jika e banking semakin bagus maka nasabah akan semakin loyal terhadap Bank Sumut Unit Usaha Syariah.
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y), hasil uji t; t hitung = 2.799 dan t tabel = 2.004 dan memiliki signifikansi  $0.007 < 0.05$ , yang berarti t hitung  $>$  t tabel. Dengan demikian hasil tersebut sejalan dengan hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sejalan dengan landasan teori yang menyatakan dengan pelayanan yang berkualitas maka pelanggan akan merasa nyaman dan dapat loyal terhadap Bank Sumut Unit Usaha Syariah.
3. Variabel e-banking (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y), hasil uji F; F hitung sebesar 52.501 dan F tabel 2.77 dengan signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa F hitung  $>$  F tabel ( $52.501 > 2.77$ ). Dengan demikian hasil tersebut sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa ebanking dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah terhadap Bank Sumut Unit Usaha Syariah.

4. Variabel komitmen keagamaan (Z) tidak mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh e-banking (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y). Hasil tersebut ditunjukkan melalui persamaan regresi dengan uji Moderated Regression Analysis (MRA), dengan hasil nilai koefisien b3 sebesar 0.065, yang menunjukkan tidak signifikan karena lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian hasil tersebut tidak sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa komitmen keagamaan memoderasi pengaruh ebanking terhadap loyalitas nasabah. Komitmen agama adalah suatu bentuk kepatuhan pada ajaran agama, sedangkan *e-banking* bukan salah satu dari ajaran agama sehingga komitmen keagamaan tidak dapat memperkuat variabel *e-banking* terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumut Unit Usaha Syariah.
5. Variabel komitmen keagamaan (Z) mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y), Hasil tersebut ditunjukkan melalui persamaan regresi dengan uji Moderated Regression Analysis (MRA) yang menunjukkan hasil nilai koefisien b3 sebesar 0.000, yang menunjukkan signifikan karena lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian hasil tersebut sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa komitmen keagamaan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Semakin kuat komitmen keagamaan seseorang maka dia akan semakin sensitif/peka terhadap suatu pelayanan dan itu akan mempengaruhi keloyalannya terhadap Bank Sumut Unit Usaha Syariah.

## B. Saran

### 1. Bagi PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah

Berdasarkan penelitian yang telah dibahas dan disimpulkan pada uraian di atas, maka saran yang dapat diberikan kepada PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Pihak manajemen perusahaan hendaknya lebih kreatif serta mengikuti perkembangan teknologi buat menaikkan kualitas *e-banking* yang ada di Bank Sumut Unit usaha Syariah agar lebih lengkap.
- b. Pihak manajemen perusahaan hendaknya menaikkan kualitas pelayanan yang ada di Bank Sumut Unit usaha Syariah baik waktu bertatap muka juga menggunakan sistem elektronik.
- c. Pejabat serta karyawan perusahaan perlu menciptakan, memelihara dan menjaga korelasi menggunakan nasabah Bank Sumut Unit perjuangan Syariah menggunakan baik buat menaikkan loyalitas nasabah di Bank Sumut Unit Usaha Syariah.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Meskipun penelitian ini sudah dilakukan menggunakan sebaik-baiknya, tetapi ada keterbatasan yg tidak mampu dihindari. pada penelitian mendatang yang berkeinginan buat melakukan penelitian menggunakan topik yg sama, maka perluas penelitian disarankan diantaranya:

- a. Diperlukan menambah periode observasi, karena semakin usang interval ketika pengamatan maka semakin akbar juga kesempatan buat memperoleh berita mengenai variabel yg lebih baik untuk penelitian yang seksama.
- b. diperlukan bisa menambah variabel lain yang masih berafiliasi menggunakan faktor-faktor yang berkaitan menggunakan loyalitas nasabah, contohnya *customer value* dan *shariah compliance* guna

membentuk ilustrasi yg luas dan hasil yang lebih akurat serta memakai sampel yang lebih poly lagi.

- c. Penyempurnaan terhadap indikator pernyataan dalam kuesioner dan disesuaikan dengan objek penelitian sehingga dapat menggambarkan maksud dan tujuan penelitian selanjutnya.
- d. Penelitian ini dibutuhkan bisa menjadi bahan refrensi buat memperkaya kajian yang dipergunakan menjadi tambahan pengetahuan pada merampungkan tugas meupun penelitian yang akan datang.

