

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh pengetahuan konsumen dan *word of mouth* terhadap keputusan menabung di Bank Syariah KCP Labuan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel pengetahuan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di BSI KCP Labuan dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel $3,465 > 1,997$ dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel *word of mouth* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di BSI KCP Labuan dapat dilihat dari t hitung $>$ t tabel $3,818 > 1,997$ dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.
2. Secara Simultan diperoleh hasil bahwa variabel pengetahuan konsumen, dan *word of mouth* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di BSI

KCP Labuan. Hasil tersebut dapat dilihat dari nilai F hitung $>$ F tabel $42,337 > 3,14$ dengan nilai signifikansinya yang lebih kecil dari 0,05. Dan nilai *Adjusted R Square* yang memperoleh nilai sebesar 55,2% yang artinya dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan konsumen dan *word of mouth*, Sedangkan sisanya 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti pengetahuan produk, religiusitas dan faktor lainnya.

B. Keterbatasan dan Saran

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini ada beberapa keterbatasan yang dialami, tentunya penelitian ini memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Jumlah responden yang hanya 68 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena adanya perbedaan pemikiran, juga faktor lain seperti kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam mengisi kuesioner.

Beberapa saran untuk menjadi pertimbangan serta menjadi acuan untuk melakukan penelitian berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya bisa menambah referensi baru, faktor keputusan nasabah tidak hanya berpengaruh pada pengetahuan konsumen dan *word of mouth* saja, tetapi ada faktor-faktor lainnya yang bisa mempengaruhi keputusan menabung. Sehingga untuk peneliti selanjutnya bisa menambah variabel lain dan data yang lebih banyak agar hasil penelitian yang didapat semakin baik.
2. Bagi BSI KCP labuan supaya bisa lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, serta informasi agar nasabah tidak berpindah ke bank lain. Pihak bank syariah juga perlu menjaga *word of mouth* dari masyarakat agar tetap terjaga dengan baik, karena rekomendasi masyarakat memainkan peran penting dalam keputusan menabung nasabah.