

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berlandaskan temuan riset dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka bisa ditarik kesimpulan terkait penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Guru MIN 1 Sumedang)” diantaranya yaitu:

1. Pengetahuan tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah, hal ini ditunjukkan dengan nilai dari t-statistik $0,629 < 1,96$ dan memiliki nilai *p values* sebesar $0,529 > 0,05$ sehingga hipotesis H_{a1} ditolak. Hal ini terjadi karena pengetahuan yang kurang tepat dan tidak akurat dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah. Selain itu, pengetahuan tentang perbankan syariah yang berlebihan menyebabkan para guru lebih kritis dan menyadari kelemahan dari produk yang ditawarkan oleh BSI.
2. Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah, hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik $2,537 > 1,96$ dan memiliki nilai *p values* sebesar $0,011 < 0,05$ sehingga hipotesis H_{a2} diterima. Hal ini terjadi dikarenakan

para guru melihat iklan atau promosi di media sosial seperti *Facebook, Instagram, Twitter* dan lain-lain. Maka, semakin gencar bank BSI mempromosikan produknya semakin meningkat pula keputusan guru untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

3. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik $0,249 < 1,96$ dan memiliki nilai p values sebesar $0,803 > 0,05$ sehingga hipotesis H_{a3} ditolak. Hal ini terjadi karena yang dialami oleh guru MIN 1 Sumedang sering mengalami gangguan layanan, ini termasuk kesulitan dalam melakukan transaksi melalui *Byond by BSI, ATM*, maupun layanan lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang ditemui pada penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Guru MIN 1 Sumedang)” maka:

1. Bagi perbankan syariah didapatkan hasil penelitian bahwa pengetahuan dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah pada guru MIN 1 Sumedang. Mengingat masih banyak guru yang belum mengetahui

tentang produk BSI dan bank syariah harus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka, dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang paling penting bagi nasabah. Diharapkan bank BSI dapat lebih proaktif dalam mengidentifikasi potensi masalah dan melakukan tindakan pencegahan agar gangguan layanan tidak terus berulang di masa mendatang.

2. Bagi peneliti selanjutnya penulis menyarankan untuk menambah variabel penelitian faktor berpengaruhnya keputusan menggunakan jasa perbankan syariah, seperti kepercayaan, literasi keuangan dan religiusitas. Selain itu, penulis juga menyarankan untuk memperluas ruang lingkup dan sampel dalam penelitian.