

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (Pengetahuan Produk, Pelayanan dan Lokasi Bank) terhadap variabel dependen, yaitu Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah Di Kota Serang secara parsial maupun secara simultan, disimpulkan bahwa kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan uji parsial (uji t), nilai signifikansi variabel pengetahuan produk adalah 0,002 dengan nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 3,202, yang lebih besar dari t-tabel 1,986. Ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Artinya, pengetahuan nasabah tentang produk berdampak positif terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang.
2. Berdasarkan uji parsial (uji t), nilai signifikansi variabel pelayanan adalah 0,001 dengan nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 3,337, yang lebih besar dari t-tabel 1,986. Ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_2$ ) diterima. Artinya, pelayanan berdampak positif terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang .
3. Berdasarkan uji parsial (uji t), nilai signifikansi variabel lokasi bank adalah 0,005 dengan nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,867 , yang lebih besar dari t-tabel 1,986. Ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_3$ ) diterima. Artinya, lokasi bank terhadap keputusan berdampak terhadap keputusan memilih jasa bank syariah di Kota Serang.

4. Secara simultan, secara simultan, pengetahuan produk, pelayanan, dan lokasi bank berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) dan  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 108,137 yang lebih besar daripada  $F_{\text{tabel}}$  2,704. Ini berarti hipotesis alternatif ( $H_4$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan dipengaruhi oleh kombinasi dari ketiga faktor tersebut.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun hasil penelitian memberikan gambaran yang relevan terhadap kondisi di lapangan, terdapat beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu pengetahuan produk, pelayanan, dan lokasi, dalam menganalisis pengaruhnya terhadap keputusan. Hasil penelitian ini bersifat terbatas pada variabel yang diteliti saja dan belum mencerminkan secara menyeluruh seluruh faktor yang memengaruhi keputusan.
2. Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu, yaitu pada tahun 2025. Hal ini menyebabkan hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi dan perilaku nasabah pada saat itu saja.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik insidental sampling, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan secara menyeluruh terhadap masyarakat Kota Serang. Pengambilan sampel berdasarkan kebetulan membuat representativitas data kurang merata.

### C. Saran

Berdasarkan temuan dan keterbatasan yang telah dijelaskan, maka berikut ini beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Untuk Manajemen Bank Syariah di Kota Serang:
  - a. Meningkatkan literasi produk syariah kepada calon nasabah, baik melalui edukasi langsung, pelatihan, maupun media digital, mengingat pengetahuan produk terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah.
  - b. Mengoptimalkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, baik dari sisi kecepatan layanan, keramahan petugas, dan fasilitas. Karena pelayanan menjadi faktor penting dalam persepsi positif nasabah.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya
  - a. Menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, citra merek, dan promosi, untuk memberikan cakupan analisis yang lebih luas yang mungkin memengaruhi keputusan menggunakan jasa bank syariah.
  - b. Memperluas subjek penelitian, tidak hanya pada nasabah perorangan, tetapi juga mencakup pelaku usaha, atau institusi yang menggunakan jasa bank syariah, agar hasil penelitian dapat mencerminkan berbagai perspektif pengguna layanan.