

## BAB V SIMPULAN

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *religiousity* berpengaruh secara signifikan terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat religiositas yang dimiliki oleh berpengaruh signifikan terhadap niat beralih pada nasabah BRI ke BSI.
2. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *subjective norm* tidak berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa *subjective norm* bukanlah salah satu alasan nasabah untuk beralih dari BRI ke BSI.
3. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *alternative attractiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat daya tarik alternatif yang tinggi dapat berpengaruh signifikan terhadap niat beralih seseorang dari BRI ke BSI.

4. Sesuai dengan hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga dapat diartikan bahwa variabel *religiosity*, *subjective norm*, *alternative attractiveness* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI di Kabupaten Kebumen.
5. Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai *Adjusted R square* 0,214 artinya 21,4 % variabel *switching intention* di pengaruhi variabel *religiosity*, *subjective norm*, dan *alternative attractiveness* sedangkan 78,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## 5.2. Keterbatasan

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel *switching intention* 21,4% dipengaruhi oleh variabel *religiosity*, *subjective norm*, *alternative attractiveness*. Penelitian lain diharapkan untuk mengambil variabel lain karena masih 78,6% dijelaskan oleh faktor lain / dipengaruhi variabel lain, serta menjadikan penelitian ini sebagian bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form* yang di *share* melalui *whatapp* yang

membuat jawaban responden terkadang tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya karena perbedaan karakteristik responden.

### 5.3. Implikasi

Implikasi dari hasil penelitian mencakup dua hal yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis. Implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap faktor *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI di Kabupaten Kebumen. Sedangkan implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusinya bagi pengembangan teori-teori tentang *religiousity*, *subjective norm*, *alternative attractiveness* dan *switching intention*.

#### 5.3.1 Implikasi Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan berbagai manfaat terhadap pihak-pihak- berikut:

1. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *religiousity* terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI. Orang dengan keyakinan agama yang kuat lebih cenderung mengikuti prinsip syariah dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam urusan keuangan. Bank BRI perlu berupaya untuk lebih memahami nilai-nilai yang dianut oleh nasabah yang religius dan menyesuaikan penawaran produk serta layanannya agar lebih relevan dengan nilai-nilai tersebut.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh *subjective norm* terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI. Bank BSI sebaiknya lebih fokus pada faktor-faktor lain yang lebih

signifikan, seperti peningkatan kualitas layanan yang mereka tawarkan. Dengan memberikan layanan yang superior dan memenuhi ekspektasi nasabah, BRI dapat menarik lebih banyak nasabah tanpa harus mengandalkan pengaruh sosial.

3. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *alternative attractiveness* terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI. BRI perlu meningkatkan daya tarik produk dan layanan mereka. Hal ini bisa dilakukan dengan mengembangkan produk perbankan yang inovatif, kompetitif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti tabungan syariah dengan keuntungan yang menarik, pembiayaan syariah dengan suku bunga kompetitif, dan produk investasi yang menguntungkan.

### 5.3.2 Implikasi Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *religiosity*, *subjective norm* dan *alternative attractiveness* terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI di Kabupaten Kebumen. Implikasi teoritis yang disarankan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *religiosity* terhadap *switching intention*

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *religiosity* berpengaruh positif terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI di Kabupaten Kebumen. Sehingga penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Riptiono et.al (2020) yang menyatakan faktor

religiusitas juga terbukti mampu meningkatkan sikap positif konsumen terhadap bank syariah sehingga dapat berdampak pada niat berpindah konsumen.

2. Pengaruh *subjective norm* terhadap *switching intention*

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *subjective norm* tidak berpengaruh positif terhadap *switching intention* pada nasabah BRI ke BSI di Kabupaten Kebumen. Hal ini membuktikan bahwa keyakinan/saran orang lain dan motivasi dari orang lain tidak dapat mempengaruhi niat konsumen untuk beralih ke bank BSI. Saat ini perkembangan informasi begitu cepat apalagi melalui media sosial membuat informasi bisa kita dapat seperti literasi keuangan dan investasi begitu mudah untuk didapatkan maka dari itu bank BSI diharapkan memaksimalkan media sosial terkait literasi keuangan dan investasi untuk menarik calon nasabah baru. Hal ini sejalan dengan penelitian Vakhroh dkk. (2022) yang menyatakan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.

3. Pengaruh *alternative attractiveness* terhadap *switching intention*

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *alternative attractiveness* berpengaruh positif terhadap *switching intention* pada nasabah bank BRI ke bank BSI di Kabupaten Kebumen. Sehingga penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Afra (2022). menyatakan

bahwa daya tarik alternatif memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat berpindah nasabah bank syariah.

