

BAB V

PENUTUP

5.I Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes, serta analisis yang diterapkan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan aplikasi *Smart PLS 4*, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes.
3. Pendekatan humanis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes.
4. Akad syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes.
5. Hasil evaluasi model menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,310, yang berarti variabel transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah mampu menjelaskan 31,0% variasi keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes, sedangkan 69,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan, citra perusahaan, promosi, religius atau kualitas produk Karena Berdasarkan analisis, nilai *R-square* sebesar 0,310 menunjukkan bahwa model penelitian hanya mampu menjelaskan 31,0% variabel keputusan nasabah. Artinya, masih terdapat 69,0% variasi yang dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti
2. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas wilayah penelitian agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik dan dapat menggambarkan kondisi pada populasi yang lebih luas.
3. Peneliti selanjutnya juga disarankan menambah jumlah responden agar hasil penelitian lebih akurat dan representatif, dan memiliki kekuatan statistik yang lebih baik, sehingga temuan penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.