BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebgai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan antara *Distributive Justice* terhadap *Switching Barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro yaitu sebesar 0,709 atau 70,9 % (cukup berpengaruh). Sehingga hipotesis H0: tidak ada pengaruh signifikan antara *Distributive Justice* terhadap *switching barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro ditolak dan H1: ada pengaruh signifikan antara *Distributive Justice* terhadap *Switching Barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro diterima.
2. Ada pengaruh signifikan antara *Procedural Justice* terhadap *Switching Barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro yaitu sebesar 0,767 atau 76,7% (cukup berpengaruh). Sehingga hipotesis H0: tidak ada pengaruh signifikan antara *Procedural Justice* terhadap *Switching Barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro ditolak dan H1: ada pengaruh signifikan antara *Procedural Justice* terhadap *Switching Barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro diterima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Ada pengaruh signifikan antara *Interactional Justice* terhadap *Switching Barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro yaitu sebesar 0,826 atau 82,6% (sangat berpengaruh). Sehingga hipotesis H0: tidak ada pengaruh signifikan antara *Interactional Justice* terhadap *Switching Barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro ditolak dan H1: ada pengaruh signifikan antara *Interactional Justice* terhadap *switching barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro diterima.

B. Saran

1. Untuk BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro

Beberapa hal yang dapat direkomendasikan pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro adalah:

a. Lebih banyak memberikan hadiah *free gift* pada nasabah sehingga dapat mempertahankan nasabah sekaligus dapat menjadi strategi pemasaran bagi nasabah baru

b. Lebih meningkatkan fleksibilitas layanan sehingga nasabah tidak merasakan kekakuan dalam proses pelayanan pihak bank

c. Lebih meningkatkan kesopanan dalam melayani nasabah terutama bagi nasabah-nasabah lama agar para nasabah merasa dihargai sebagai nasabah

d. Mengurangi pemberian *refuns* (pengembalian) sebagai alat untuk menarik pelanggan karena ternyata *refuns* merupakan indicator yang berpengaruh paling kecil pada variable *Distributive Justice*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Berusaha memberikan layanan yang memuaskan meskipun dengan *speed service* yang tidak terlalu cepat terrnyata *speed service* merupakan indicator yang berpengaruh paling kecil pada variable *Procedural Justice*

f. Mengurangi dalam memberi penjelasan yang terlalu banyak pada para pelanggan. Karena indicator *Explanation* merupakan indicator dengan pengaruh paling kecil pada variable *Interactional Justice.*

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Beberapa hal yang bisa direkomendasikan pada penelitian selanjutnya adalah:

a. Melakukan penelitian lebih lanjut dengan indicator-indikator yang lebih spesifik dalam tiap variable.

b. Melakukan penelitian sejenis dengan modifikasi yang disesuaikan dengan kondisi tempat penelitian.

c. Melakukan penelitian lebih lanjut terkait variable-variabel lain yang mempengaruhui *switching barrier* nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id