

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Cabang X, maka pada bagian akhir dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan berdasarkan hipotesis penelitian sekaligus, memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

1. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Cabang X. Setiap peningkatan penilaian pelanggan terhadap produk yang ada di BNI Syariah Cabang X maka kepuasan nasabah akan meningkat.
2. Loyalitas pelanggan terdapat pengaruh yang negative dan signifikan antara loyalitas pelanggan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Cabang X, ini menunjukkan bahwa jika nasabah pada BNI Syariah Cabang X semakin loyal maka kepuasan nasabah semakin menurun. Yang dimaksud dengan nasabah yang loyal disini adalah nasabah lama pada BNI Syariah, tetapi nasabah baru yang belum bisa dikatakan loyal, maka nasabah yang baru lah semakin puas dengan BNI Syariah Cabang X karena nasabah yang baru senang dengan adanya prinsip syariah.
3. Lokasi terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Cabang X. Ini berarti lokasi yang diberikan oleh nasabah BNI semakin baik dan nyaman.
4. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah berupa melakukan membeli lagi, mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan, kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing, membeli produk lain dari perusahaan yang sama, dan menawarkan ide produk atau

jasa kepada perusahaan dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing di BNI Syariah Cabang X. Ini menunjukkan bahwa nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lokasi pada BNI akan sangat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan nasabah. Kesimpulannya dari ketiga variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang mendapat apresiasi dari nasabah di setiap variabel yaitu produk BNI Syariah dirasa dapat membantu memperbaiki perekonomian masyarakat, dan prinsip keadilan yaitu BNI Syariah menerapkan prinsip bagi hasil di produk – produknya dan prosentasi bagi hasil ditentukan sesuai kesepakatan antara BNI Syariah dan nasabah.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga (BNI)..

Dari hasil penelitian ini disarankan BNI untuk mengadakan sosialisasi atau penjelasan terhadap nasabahnya terkait lembaga perbankan syariah, operasional, serta prinsip – prinsip syariah yang ada pada lembaga perbankan syariah itu sendiri agar mereka lebih memahami secara mendalam terkait prinsip syariah yang ada pada lembaga perbankan syariah salah satunya BNI Syariah dan menjadikan masyarakat menyadari bahwa bekerjasama atau menggunakan jasa lembaga perbankan syariah itu lebih menguntungkan baik didunia maupun diakhirat, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

2. Bagi Nasabah BNI Syariah

Disarankan masyarakat atau nasabah BNI Syariah mempelajari lebih dalam lagi terkait prinsip – prinsip syariah untuk menambah wawasan dan pengetahuanya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan mengkaji atau meneliti lebih luas lagi terkait hal – hal yang dapat mempengaruhi atau menjadikan nasabah atau pelanggan lebih puas. Karena terdapat banyak lagi faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah selain nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lokasi. Selain itu juga dapat menggunakan variabel – variabel yang lebih banyak dan lebih variatif dari penelitian ini seperti mutu, kualitas produk, citra bank,dll.