BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan penagruh religiusitas, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah menabung dapat diketahui bahwa secara parsial religiusitasberpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung.Hal ini dikarenakan bahwa nasabah yang mempunyai tingkat religiusitas yaitu mereka/nasabah yang menganggap islam sebagai sumber dari segala sumber hukum yang tentu mengerti dan paham akan produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia kantor cabang kediri. Artinya semakin tingi ketaatan mereka tentu akan menambah loyalitas nasabah tersebut.
- 2. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah menabung dapat diketahui bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung. Hal ini dikarenakan bahwa nasabah mempercayai suatu produk tertentu atas keyakinan

mereka terhadap suatu produk tersebut. Nasabah percaya karena mereka yakin bahwa akan mendapatkan apa yang sesuai dengan diharapkan. Dengan kepercayaan tersebut, maka akan timbul loyalitas di dalam diri nasabah karena atas keyakinan yang mereka miliki. Mengingat dimana kepercayaan yang timbul semakin tinggi, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah tersebut.

- 3. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menabung dapat diketahui bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung. Hal ini dikarenakan nasabah cenderung sangat setuju bahwa rasa empati merupakan hal yang penting dalam pelayanan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri.
- 4. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah menabung dapat diketahui bahwa secara parsial kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung. Hal ini dikarenakan bahwa semakin berkualitas produk atau layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia kantor cabang kediri, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah. Jadi, salah satu kunci untuk mempertahankan nasabah adalah kepuasan nasabah agar nasabah tersebut tetap loyal.

5. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh secara bersama-sama yaitu religiusitas, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah menabung dapat disimpulkan bahwa keempat variabel tersebut bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung. Hal ini dikarenakan bahwa religiusitas, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan merupakan faktor yang mempengaruhi keloyalitasan nasabah yang saling mempengaruhi satu sama lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

Bagi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri diharapkan dapat menunjukkan sarana informasi yang dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui faktor religiusitas, faktor kepercayaan, faktor kualitas pelayanan, dan faktor kepuasan terhadap loyalitas nasabah. dijadikan Dan dapat sebagai catatan atau koreksi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan dan kekurangan.

2. Bagi Akademik

Disarankan bagi pihak akademis dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku. Selain itu pihak kampus harus semakin meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi mahasiswanya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan loyalitas nasabah. Dan juga dengan menambahkan variabel-variabel lain seperti promosi, kualitas produk, dan lokasi yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah sehingga bisa mengetahui lebih luas tentang loyalitas nasabah.