# BAB VI

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah loyalitas nasabah dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Semakin baik kualitas pelayanan dan citra perusahaan, maka akan diikuti dengan meningkatnya loyalitas nasabah. untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik dan professional kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah, maka akan semakin tinggi pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.
2. Citra perusahaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik citra perusahaan yang ada di benak para nasabah atau masyarakat, maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.
3. Kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dengan penerapan kualitas pelayanan yang baik dan profesional yang dimiliki oleh para karyawan, diharapkan loyalitas nasabah akan tetap bertahan dan

dengan didukung pula oleh citra perusahaan yang positif yang ada di benak para nasabah atau masyarakat.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat, yaitu:

1. Bagi Akademik

   Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus dan memperkaya kajian pustaka sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada.

2. Bagi Bank BRI Syariah KCP Jombang

   Penelitian ini diharapkan berguna bagi Bank BRI Syariah KCP Jombang dalam meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Lembaga harus selalu mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah dan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik dan profesional. Lembaga juga harus menjaga dan menciptakan citra perusahaan yang positif di benak para nasabah dan masyarakat sekitar dengan menjaga reputasi lembaga agar selalu bernilai positif di mata masyarakat. Mempertahankan dan menciptakan citra positif dapat dilakukan oleh lembaga dengan misalnya ikut berpartisipasi dalam kegiatan sosial atau kemasyarakatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan variabel tersebut di Bank BRI Syariah KCP Jombang. Namun peneliti menyarankan untuk menambah dan mencari variabel-variabel lain yang lebih bervariatif.