

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman, maka dapat diperoleh kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Faktor Kualitas pelayanan (X1) menunjukkan adanya pengaruh negatif tetapi signifikan yang berarti kualitas pelayanan dapat menciptakan loyalitas nasabah yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Tetapi akan menimbulkan dampak negatif terhadap loyalitas nasabah yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Hal ini menunjukkan apabila kualitas pelayanan meningkat, maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan.
2. Faktor Citra perusahaan (X2) menunjukkan adanya pengaruh positif atau sejalan terhadap loyalitas nasabah yang berarti citra perusahaan dapat menciptakan loyalitas nasabah yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Sehingga semakin tinggi faktor citra perusahaan maka loyalitas nasabah akan meningkat.
3. Faktor Religiusitas (X3) menunjukkan adanya pengaruh negatif tetapi signifikan yang berarti religiusitas dapat menciptakan loyalitas nasabah

yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman tetapi akan memberikan dampak negatif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan apabila religiusitas meningkat, maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan.

4. Faktor Lokasi (X4) menunjukkan adanya pengaruh positif atau searah yang berarti lokasi dapat menciptakan loyalitas nasabah yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Sehingga, semakin tinggi tingkat lokasi maka loyalitas nasabah akan meningkat.
5. Faktor Motivasi menunjukkan adanya pengaruh negatif tetapi signifikan yang berarti motivasi dapat menciptakan loyalitas nasabah yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman tetapi akan memberikan dampak negatif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan apabila motivasi meningkat, maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan.
6. Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh faktor citra perusahaan merupakan faktor yang paling dominan yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

B. Saran

Setelah melakukan proses pengolahan data dan memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian ini. Maka, peneliti mencoba memberikan

saran agar dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait yakni sebagai berikut:

1. Bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak bank untuk dijadikan referensi merencanakan strategi yang tepat dengan memperhatikan beberapa indikator dari kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi dan motivasi.

2. Bagi Akademis IAIN Tulungagung

Hasil dari penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi akademik untuk menambah wawasan dalam rangka menginformasikan hasil penelitian ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya pada jurusan Perbankan Syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk peneliti selanjutnya. Dan dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk membandingkan dengan penelitian yang lainnya, dengan menggunakan beberapa variabel yang lain yang juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.