

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan diolah menggunakan program analisis statistika SPSS 16.0 maka peneliti mendapatkan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri. Dengan demikian, semakin meningkatnya pengalaman maka akan menaikkan loyalitas nasabah.
2. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri. Dengan demikian, semakin meningkatnya kepuasan maka akan menaikkan loyalitas nasabah.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri. Dengan demikian, semakin meningkatnya kepercayaan maka akan menaikkan loyalitas nasabah.
4. Pengalaman, Kepuasan, dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran sekiranya dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak-pihak yang terlibat pada

penelitian ini. Adapun saran-saran yang akan disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Jurusan Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kegiatan akademik, sebagai sumbangan pemikiran, saran dan informasi serta rujukan bagi mahasiswa perbankan syariah. Sebagai wadah awal yang dapat memberikan pembelajaran serta masukan bagi para calon staff perbankan mengenai segala persoalan perbankan, sehingga dapat mengoptimalkan dalam proses pelayanan prima terhadap para nasabah nantinya.

2. Bagi Lembaga Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran kepada lembaga perbankan syariah khususnya Bank Jatim Syariah Kediri dalam memberikan pelayanan bagi para nasabahnya. Merujuk pada kelima indikator pada variabel pengalaman didapatkan nilai tertinggi pada “feel” diharapkan Bank Jatim Syariah dapat mempertahankan dalam memberikan pengalaman yang berkesan terhadap para nasabahnya, dan pada indikator terendah “act” diharapkan pelayanan yang diberikan lebih ditingkatkan kembali.

Selain itu merujuk pada ketiga indikator variabel kepuasan didapatkan nilai tertinggi pada “konfirmasi harapan” diharapkan bank dapat mempertahankan pelayanan dalam memenuhi harapan nasabah, sedangkan pada indikator “minat beli ulang” diharapkan bank dapat lebih

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kemudian pada ketiga indikator variabel kepercayaan didapatkan nilai tertinggi pada “integritas” diharapkan bank dapat mempertahankan kinerja dalam melayani nasabah, serta pada indikator terendah “kebaikan” diharapkan Bank Jatim Syariah Kediri dapat memberikan pelayanan dengan lebih baik.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat, serta calon nasabah yang berminat untuk menggunakan jasa perbankan syariah, terlebih bagi calon nasabah yang berminta menggunakan produk Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri.

4. Bagi Peneliti yang akan datang

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangsih pemikiran. Serta pada penelitian selanjutnya dapat ditambah jumlah variabel penelitiannya seperti ikatan emosi dan kemudahan. Sehingga kedepannya bisa didapatkan hasil penelitian yang lebih baik terhadap sumbangsih pemikiran terkait dengan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk-produk perbankan syariah.