

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Citra perusahaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik citra perusahaan yang memuat *personality, reputation, value, dan Corporate* pada lembaga yang terbentuk di benak/pikiran nasabah atau masyarakat, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah tidak akan mudah tergiur oleh berbagai tawaran dari lembaga lain.
2. Kepercayaan nasabah memberikan pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini membuktikan tidak ada hubungan yang erat antara faktor-faktor yang memuat *integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan* pada lembaga yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri, karena besar kecilnya kepercayaan nasabah tidak akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik sikap profesional yang dimiliki

karyawan dan kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah yang meliputi *bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian*, dan *empati*, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain atas pelayanan yang telah dirasakan.

4. Kepuasan Nasabah memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini membuktikan bahwa tinggi kepuasan nasabah yang meliputi *kualitas produk, harga, kualitas pelayanan*, dan *emosi*, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah tidak akan mencoba produk lain yang ditawarkan oleh lembaga lain.
5. Citra perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah mempengaruhi Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung secara positif. Loyalitas nasabah ini muncul dari sikap profesional karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung akan berulang kali menggunakan produk di lembaga tersebut sehingga nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Akademik

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

### 2. Bagi Lembaga

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung penelitian ini diharapkan berguna bagi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dalam meningkatkan/mempertahankan loyalitas nasabahnya. Mempertahankan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan memperbaiki tingkat keprofesionalan karyawannya, dengan menciptakan citra perusahaan yang positif di benak nasabah dan masyarakat. Selain itu Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung harus mampu menjaga dan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabahnya, seperti menjaga identitas atau informasi apapun yang berhubungan dengan nasabahnya. Untuk meningkatkan nilai nasabah pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung harus menciptakan nilai yang positif di benak nasabahnya, seperti berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat.

### 3. Bagi Peneliti

Berikutnya untuk peneliti berikutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan pertimbangan bagi peneliti berikutnya yang menggunakan variabel penelitian dan responden pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, akan tetapi dapat diperluas lagi dengan menambah beberapa variabel yang lebih variatif.