

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan diolah menggunakan SPSS 16 maka peneliti menemukan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hal ini dikarenakan nasabah cenderung sangat setuju bahwa rasa empati merupakan hal yang penting dalam pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hal ini dikarenakan nasabah cenderung sangat setuju bahwa mobile banking merupakan fasilitas perbankan yang penting pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hal ini dikarenakan nasabah cenderung sangat setuju bahwa periklanan merupakan hal yang penting dalam promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh positif secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Akademis**

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah, bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

2. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Penelitian ini diharapkan berguna bagi lembaga sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi serta bahan masukan untuk strategi mempertahankan para nasabah dengan meningkatkan dan mempertahankan pelayanan, fasilitas dan promosi sehingga loyalitas nasabah akan terus meningkat terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Bagi peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel faktor internal maupun eksternal agar dapat diketahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank syariah.