

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandeglang 1. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 22 karyawan dan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandeglang 1 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Pelayanan Prima berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Retensi Pelanggan pada BSI KCP Pandeglang 1.
2. Variabel Etika Bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Pelanggan pada BSI KCP Pandeglang 1.
3. Variabel Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam berpengaruh secara simultan terhadap Retensi Pelanggan pada BSI KCP Pandeglang 1.

Dan besarnya persentase Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam berpengaruh terhadap Retensi Pelanggan adalah sebesar 62,2% dan 41,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini juga masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan

perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap retensi pelanggan pada BSI KCP Pandeglang 1 , sedangkan variabel etika bisnis islam berpengaruh terhadap retensi pelanggan, hasil penelitian ini akan berbeda jika dilakukan objek lain.
2. Karena minimumnya pengawasan yang dilakukan pada saat pengisian data kuisisioner, maka dimungkinkan responden menjawab dengan tidak cermat dan tidak jujur. Sehingga menyebabkan jawaban responden yang tidak sesuai dengan pernyataan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, dapat diberikan saran sebagai berikut:

### **1. Bagi BSI KCP Pandeglang 1**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandeglang 1, beberapa dasar pelayanan prima yang harus dipahami dan dimengerti oleh retensi pelanggan yaitu, berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Dari beberapa dasar pelayanan prima

diharapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandeglang 1 dapat menerapkan pelayanan prima dalam pemberian pelayanan kepada anggota, selain itu pihak lembaga sebaiknya lebih memperhatikan dari segi pemberian pelayanan agar pelayanan tersebut dapat optimal.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandeglang 1 sebaiknya lebih memperhatikan dari segi pelayanan prima, dan juga sebaiknya lebih meningkatkan penerapan etika bisnis Islam, sehingga anggota yang sudah ada merasa nyaman dan betah dan tentunya para anggota yang sudah ada tetap menggunakan produk yang ada di BSI KCP Pandeglang 1.

## **2. Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan variabel penelitian yaitu Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam terhadap retensi pelanggan (pelanggan yang sudah ada), diharapkan peneliti selanjutnya dapat melanjutkan variabel tersebut dengan pengaruh variabel selain Retensi Pelanggan.