

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait pengaruh kepuasan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang. Kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Bahwa kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang sudah cukup memuaskan, sesuai dengan hasil interpretasi sebesar 41,73 termasuk dalam kategorisasi cukup.
2. Bahwa reputasi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang sudah cukup memuaskan, sesuai dengan hasil interpretasi sebesar 43,13 termasuk dalam kategorisasi cukup.
3. Bahwa loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang sudah cukup memuaskan, sesuai

dengan hasil interpretasi sebesar 43,27 termasuk dalam kategorisasi cukup.

4. Hubungan antara kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang termasuk dalam kategori positif dan kuat dengan diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,71%. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang termasuk dalam kategori cukup besar. Hal ini dapat dilihat dari jumlah $K_d = 50.4\%$ dan 49.6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang membutuhkan penelitian lebih lanjut.
5. Hubungan antara reputasi dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang termasuk dalam kategori positif dan kuat dengan diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,68%. Besarnya pengaruh reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang dalam kategori cukup besar. Hal ini dapat dilihat dari jumlah $K_d = 46.2\%$ dan 53.8% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang membutuhkan penelitian lebih lanjut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka butir-butir saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang, di upayakan untuk mengadakan kegiatan yang bernuansa religi (pengajian bulanan) untuk mempererat tali silaturahmi dengan para nasabah dan mempunyai reputasi yang kuat dengan nilai syariahnya.
2. Bagi Bank syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang sering mengadakan doorprize atau pembagian hadiah kepada nasabah yang aktif melakukan transaksi sehingga rasa loyalitas nasabah semakin kuat.
3. Bagi Bank Syariah Mandiri direkomendasikan untuk membuat kantor cabang tambahan di sekitar kawasan pandeglang selatan sehingga bisa lebih bersaing dengan bank syariah yang lain dan untuk mempermudah nasabah yang jauh dari perkotaan menikmati jasa perbankan yang dimilikinya.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan dan memperpanjang periode waktu penelitian serta dapat menggunakan lebih banyak lagi variabel- variabel yang mungkin dapat

mempengaruhi kepuasan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang Indonesia. Sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih akurat dan lebih baik serta dapat mengetahui penyebab meningkatnya loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang.