

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait pengaruh kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Cilegon adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Sehingga H1 diterima dan H0 ditolak.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Sehingga H2 diterima dan H0 ditolak.
3. Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat reputasi maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Sehingga H3 diterima dan H0 ditolak.
4. *Religiusitas* nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi

tingkat *religiusitas* maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Sehingga H4 diterima dan H0 ditolak.

5. Berdasarkan Uji F_{test} dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Cilegon. Jika dilihat dari Koefisien Determinasi (R^2) persentase pengaruh variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Cilegon sebesar 65,5% sedangkan sisanya sebesar 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

B. Impikasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal ini mengandung implikasi bahwa variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* memiliki peranan yang sangat penting bagi pencapaian loyalitas nasabah di BNI Syariah KCP Cilegon. Karena dengan memberikan dan memperhatikan variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* maka tujuan untuk mendapatkan nasabah yang loyalpun dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Bisnis perbankan Syariah adalah bisnis layanan sehingga hubungan antara nasabah dengan perbankan Syariah hendaknya tidak hanya hubungan kepentingan ekonomi melainkan lebih melibatkan emosional maupun kepercayaan apalagi landasan bank Syariah adalah Al-Quran dan Sunah yang merupakan pandangan atau jalan hidup kaum muslimin.
2. Seluruh elemen di dalam perusahaan harus mampu bekerja sama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, baik dari segi kepuasan pelanggan, kualitas layanan, reputasi dan nilai-nilai islami. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dari segi kualitas layanan masih sangat perlu untuk ditingkatkan dikarenakan variabel kualitas layanan menempati posisi terendah dibanding dengan variabel lain dalam mempengaruhi loyalitas nasabah di BNI Syariah KCP Cilegon. Analisis penulis kualitas layanan di BNI Syariah KCP Cilegon masih relative sama dengan perbankan-perbankan syariah yang ada di kota Cilegon.
3. Strategi yang bisa menjadikan nasabah menjadi sangat terikat secara ideologi maupun emosional merupakan salah satu strategi yang bisa membuat bank Syariah memenangkan setiap persaingan. Dalam literatur manajemen di kenal dengan strategi *customer bonding* yang melibatkan nasabah dengan melalui langkah-langkah:
 - a. Menciptakan *awareness* terhadap bank Syariah;
 - b. Mengidentifikasi keinginan emosional nasabah;

- c. Membuat *relationship* atau hubungan yang baik antara nasabah dengan bank Syariah;
- d. Membuat komunitas dan memberikan akses kepada nasabah untuk menjadi *advocacy* bank Syariah.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan BNI Syariah KCP Cilegon sebagai berikut:

1. Bagi BNI Syariah KCP Cilegon, diharapkan untuk memperhatikan indikator-indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan serta mempertahankan indikator-indikator yang sudah di nilai baik atau sangat baik. Dalam persaingan yang sangat tinggi kualitas, tidak cukup dinilai cukup baik atau baik melainkan harus sangat baik atau *excellent* untuk bisa memenangkan persaingan atau paling tidak bisa bertahan terhadap persaingan.
2. Bagi BNI Syariah KCP Cilegon, diupayakan untuk membuat program-program yang dapat membuat nasabah bisa terlibat aktif dalam aktifitas perbankan syariah sehingga di harapkan nasabah lebih terikat secara emosional, tidak sekedar nasabah yang memanfaatkan nilai ekonomi yang ditawarkan bank syariah. Seperti mengadakan kegiatan yang bernuansa religi (pengajian bulanan) untuk mempererat tali silaturahmi dengan para nasabah sehingga akan membentuk reputasi yang kuat dengan nilai syariahnya.

3. Bagi BNI Syariah KCP Cilegon, direkomendasikan untuk memperbanyak ATM BNI Syariah terutama dibagian kecamatan Ciwandan dikarenakan letak Kantor Cabang BNI Syariah Cilegon yang relatif ke ujung Cilegon Timur & ATM Stor Tunai BNI Syariah dikarenakan agar lebih dapat bersaing dengan bank syariah yang lain dan untuk mempermudah nasabah untuk bertransaksi.
4. Bagi BNI Syariah KCP Cilegon, direkomendasikan untuk sering mengadakan doorprize atau pembagian hadiah kepada nasabah yang aktif melakukan transaksi sehingga rasa loyalitas nasabah semakin kuat.
5. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat melanjutkan dan memperpanjang priode waktu penelitian serta dapat menggunakan lebih banyak variabel-variabel yang mungkin dapat mempengaruhi loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Cilegon, sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih akurat dan lebih baik serta dapat mempengaruhi penyebab meningkatnya loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Cilegon.