

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Merujuk pada hasil temuan penelitian, maka bisa dibuat simpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin. Ikatan emosi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin sebesar 0,300 (30%). Kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin sebesar 0,365 (36,5%). Kepuasan nasabah memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin sebesar 0,234 (23,4%). Variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin adalah kepercayaan.
2. Secara simultan ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin sebesar 0,508 (50,8%).

B. Saran

Adapun sejumlah saran yang bisa diajukan sehubungan dengan temuan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin, oleh sebab itu yang bisa dilakukan adalah terus menjaga kepercayaan nasabah kepada Bank BTN Syariah Banjarmasin.
2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, hendaknya menggunakan variabel lain selain ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan namun harus tetap mengacu pada teori yang dikemukakan para pakar dan dengan menggunakan sampel yang lebih besar.