

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pada uraian dalam bab terdahulu, maka dapat dibuat simpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru sebesar 0,519. Citra perusahaan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru sebesar 0,100. Pengalaman nasabah memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru sebesar 0,233.
2. Kepercayaan, citra perusahaan dan pengalaman nasabah secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru sebesar 0,836 (83,6%).

B. Saran

Mengacu pada temuan penelitian, maka dapat diajukan sejumlah saran berikut ini:

1. Hendaknya pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru lebih berupaya meningkatkan kepercayaan dari para nasabah, yakni dengan membangun komunikasi yang lebih intens dengan nasabah. Hal ini perlu dilakukan sebab penelitian membuktikan bahwa kepercayaan merupakan

variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru.

2. Bagi peneliti berikutnya yang berkeinginan untuk meneliti faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, hendaknya menggunakan variabel lain selain kepercayaan, citra perusahaan dan pengalaman nasabah, misalnya saja variabel pelayanan, komunikasi dan lain-lain.