

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel promosi (*promotion*) terhadap loyalitas nasabah pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,120. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik (*physical evidence*) terhadap loyalitas nasabah pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,117. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel proses (*process*) terhadap loyalitas nasabah pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,365. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah di Bank syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin adalah variabel proses.
2. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel promosi, bukti fisik dan proses terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

## **B. Saran**

1. Hendaknya pihak bank lebih baik lagi dalam melakukan promosi sesuai dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh nasabah, media yang digunakan tepat, frekuensi dan waktu promosi dilakukan secara konsisten. Serta Upaya yang dapat dilakukan dalam menambah nilai loyal dari bukti fisik oleh perusahaan adalah dengan menyediakan tempat yang lebih nyaman, bangunan atau tata ruang yang lebih menarik, memberikan fasilitas yang lengkap dan peralatan administrasi yang menunjang. Untuk promosi sudah baik akan tetapi akan lebih baik lagi apabila lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat menambah nilai positif. Nilai bagi nasabah merupakan persepsi nasabah terhadap nilai atas kualitas yang ditawarkan relatif lebih tinggi dari pesaing akan mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah, semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin besar kemungkinan terjadinya sifat loyal akan suatu perusahaan.
2. Kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian mengenai variabel yang berpengaruh pada loyalitas nasabah, hendaknya menggunakan variabel lain, sehingga lebih lengkap dan menyempurnakan dari penelitian sebelumnya dan dapat menutupi kekurangan dari penelitian ini. Serta Bagi peneliti selanjutnya juga dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan dan referensi dalam penelitian sejenis.