BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Indikator yang memiliki pengaruh paling tinggi pada kualitas layanan adalah *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Bank Syariah Indonesia Sebagian besar dipengaruh oleh respon atau kesigapan staff dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap
2. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Semakin tinggi kepuasan nasabah pada BSI maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pada BSI. Indikator yang dominan berpengaruh pada kepuasan nasabah yaitu *Attributes related to Purchase* yang dibuktikan dengan nilai *loading factor* tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini berkaitan dengan kepuasan nasabah yang berkaitan dengan keputusan untuk kemudahan mendapat informasi, kesopanan karyawan dan juga pengaruh reputasi perusahaan
3. Merger yang dilakukan Bank Syariah tidak menjadi faktor yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Nilai koefisien pada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah secara tidak langsung melalui merger lebih kecil dibandingkan dengan nilai koefisien pengaruh kualitas layanan secara langsung terhadap loyalitas.
4. Merger yang dilakukan Bank Syariah menjadi faktor yang memediasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Hal ini menunjukkan bahwa merger yang dilakukan 3 bank Syariah tersebut secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan nasabah yang akan meningkatkan loyalitas nasabah.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan sesuai dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia

   Kualitas pelayanan memiliki rata-rata terendah pada indikator *assurance.* Hal ini dapat menjadi masukan kepada pihak Bank Syariah Indonesia untuk lebih fokus dalam meningkatkan kepercayaan nasabah bahwa transaksi yang dilakukan akan dijamin keamanannya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberi info secara jelas proses transaksi yang akan dilakukan dan setelah dilakukan. Selain itu juga pihak Bank Syariah dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dengan melakukan suatu hal yang dapat meningkatkan *customer experience* dalam ber-bank Syariah, misal dalam melakukan transaksi dibacakan akad sesuai dengan transaksi yang akan dilakukan, sehingga nasabah akan merasakan perbedaan melakukan transaksi di bank syariah jika dibandingkan dengan transaksi di bank konvensional.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

   Perlu adanya penelitian lanjutan mengenai analisis harapan dan realita mengenai kepuasan, kualitas layanan, dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia setelah melakukan merger. Selain itu perlu ditambahkan variabel lainnya yang juga dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, seperti citra merek bank. Disamping hal tersebut juga dapat ditambahkan perihal data sebelum merger dikomparasi dengan setelah merger dan dapat dilakukan analisis terhadap hal tersebut.