

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 2,341 lebih besar dari t_{tabel} 1,660. Dengan demikian dapat disimpulkan Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai 12,310 lebih besar dari t_{tabel} 1,660. Dengan demikian dapat disimpulkan Kepuasan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon sebesar $F_{hitung} = 302,238$ lebih besar dari F_{tabel} yaitu 2,70 dan angka signifikansi sebesar 0,001.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak perbankan syari'ah (khususnya BNI Syariah Cabang Cirebon) adalah sebagai berikut :

1. Untuk terus meningkatkan jumlah nasabah, Bank BNI Syariah Cabang Cirebon perlu mengintensifkan lagi dalam mempublikasikan program *office channeling* yang telah dijalankan. Hal ini terkait masih minimnya pengetahuan masyarakat terhadap program tersebut. Berdasarkan pengalaman yang pernah peneliti dapatkan saat berkunjung ke Universitas Wilalodra Indramayu, salah satu alasan terkuat mahasiswa dan masyarakat di sana belum memiliki rekening di bank syariah hingga saat ini dan masih menggunakan jasa bank konvensional disebabkan sulitnya akses ke bank syariah. Dengan fitur tabungan iB Plus yang kompetitif yang dimiliki oleh BNI Syariah, serta menyediakan kemudahan pembukaan rekening dengan sistem "jemput bola", dan sebaran outlet ATM BNI yang tersebar luas, peneliti yakin masyarakat dan mahasiswa di sana merupakan potensi pasar yang cukup besar dan akan tertarik untuk menjadi nasabah BNI Syariah. Serta tentunya di daerah-daerah lain yang masih sulit meng-akses jasa bank syariah.
2. Pemberian *rewards* untuk nasabah kelas menengah maupun menengah ke bawah sebagai salah satu bentuk terobosan baru bagi BNI Syariah Cabang Cirebon dalam rangka memberikan apresiasi atas kepercayaan mereka menyimpan dananya di BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal ini berdasarkan hasil penelitian peneliti di lapangan selama melaksanakan observasi berupa

pembagian kuesioner kepada nasabah, dimana sebagian besar nasabah yang peneliti temui merupakan nasabah produk tabungan iB Plus. Ini memperlihatkan bahwa memang tidak sedikit jumlah dana pihak ketiga yang terserap berasal dari mereka. Sehingga, memberikan *rewards* yang khusus diperuntukkan bagi nasabah tabungan iB Plus secara tidak langsung diharapkan akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi BNI Syariah Cabang Cirebon.

3. Perlu dilakukan penelitian selanjutnya, dengan maksud untuk mendapatkan data yang lebih obyektif lagi dan lebih bervariasi dengan subyek yang lebih luas. Sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menggeneralisir populasi yang ada, dan pihak Bank BNI Syariah Cabang Cirebon akan mendapatkan data dan hasil penelitian yang lebih obyektif lagi.