

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon termasuk dalam kategori “lemah” (0,239) berada pada interval 0,20 – 0,399 dan nilai Sig.F sebesar 0,055 artinya terdapat pengaruh yang “lemah” dan tidak signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon sebesar 23,9%.
2. Pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon termasuk dalam kategori “kuat” (0,675) berada pada interval 0,60 - 0,799 dan nilai Sig.F sebesar 0,000 artinya terdapat pengaruh yang “kuat” dan signifikan dari variabel penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon sebesar 67,5%.
3. Pengaruh secara simultan kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam adalah “kuat” (0,768) dan nilai Sig.F sebesar 0,000 artinya secara simultan kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam berpengaruh “kuat” terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon sebesar 76,8% dan sisanya 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat KC Cirebon

Diharapkan pimpinan Bank Muamalat KC Cirebon, agar selalu menghadirkan jiwa kepemimpinan yang lebih peka terhadap bawahannya, dan senantiasa memotivasi karyawannya agar dapat bekerja dengan penuh keikhlasan, tanggung jawab, profesionalisme, dan memberikan yang terbaik dengan kualitas layanannya terhadap nasabah, serta menggunakan

etika bisnis Islami dalam setiap kegiatan operasionalnya.

Bagi *fronliner* yang berhadapan langsung dengan para nasabah, diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas layanannya, sehingga dapat melahirkan nasabah yang loyal terhadap Bank Muamalat KC Cirebon. Meskipun penerapan kualitas layanan dan etika bisnis Islam di Bank Muamalat KC Cirebon sudah baik, namun tetap harus dilakukan evaluasi, sehingga nasabah menjadi loyal untuk melakukan transaksi kembali di Bank Muamalat KC Cirebon.

## 2. Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, namun harus memahami terlebih dahulu faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada loyalitas nasabah. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas penelitaian dengan menambah variabel lain seperti: pengetahuan bagi hasil, religiusitas dan sebagainya, sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

