

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai strategi pengelolaan produk *funding* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Cirebon, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank Muamalat KCU Cirebon menerapkan strategi pengelolaan produk *funding* yang terintegrasi melalui pendekatan personal (*relationship marketing*), peningkatan kualitas pelayanan yang ramah dan cepat, serta edukasi intensif mengenai prinsip syariah dan sistem bagi hasil. Strategi ini tidak hanya berfokus pada penghimpunan dana semata, tetapi juga mengutamakan pembangunan hubungan emosional jangka panjang dan transparansi informasi agar nasabah memahami akad serta nilai-nilai Islami yang terkandung dalam setiap produk, seperti Tabungan iB Hijrah dan Deposito iB Hijrah.
2. Faktor-faktor utama yang membentuk loyalitas nasabah meliputi aspek penggunaan ulang (*repeat usage*), kepercayaan (*trust*), komitmen jangka panjang, serta ketahanan terhadap pengaruh pesaing. Kepercayaan nasabah di Bank Muamalat KCU Cirebon terbentuk secara kuat karena adanya keyakinan terhadap integritas bank dalam mengelola dana secara amanah dan sesuai syariat Islam, yang kemudian diperkuat oleh pengalaman positif selama berinteraksi dengan petugas bank. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas di bank syariah dipengaruhi secara signifikan oleh perpaduan kepuasan layanan rasional dan nilai-nilai religius yang diyakini oleh nasabah.
3. Efektivitas strategi pengelolaan produk *funding* dinilai cukup tinggi dalam mempertahankan loyalitas nasabah, yang dibuktikan dengan adanya penggunaan produk secara berkelanjutan dan kesediaan nasabah untuk tetap

bertahan di tengah persaingan industri perbankan yang ketat. Meskipun menghadapi tantangan berupa pesatnya perkembangan teknologi digital dan variasi penawaran dari bank pesaing, inovasi produk yang responsif terhadap kebutuhan pasar serta konsistensi dalam menjaga kualitas hubungan personal tetap menjadi keunggulan utama dalam menjaga stabilitas dana pihak ketiga dan hubungan relasional dengan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai strategi pengelolaan produk *funding* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Cirebon, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait serta untuk pengembangan penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak manajemen Bank Muamalat KCU Cirebon perlu terus meningkatkan inovasi pada fitur layanan digital banking untuk mengimbangi persaingan industri dan memenuhi ekspektasi nasabah akan kemudahan transaksi yang modern
2. Peningkatan kualitas pelayanan harus dijaga secara konsisten melalui pelatihan berkala bagi staf frontliner dan *funding* officer agar standar pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional tetap terjaga demi kepuasan nasabah
3. Perlu adanya peningkatan edukasi kepada nasabah mengenai produk-produk syariah, khususnya terkait mekanisme bagi hasil agar nasabah lebih memahami dan percaya terhadap layanan yang diberikan.
4. Perlu adanya peningkatan transparansi informasi mengenai mekanisme pengelolaan dana dan pembagian keuntungan secara berkala kepada nasabah untuk semakin memperkuat rasa aman dan kepercayaan (trust).
5. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain atau menggunakan pendekatan yang berbeda agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.