

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. *Compliance* (kepatuhan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Dengan demikian apabila pihak manajemen khususnya Bank BRI Syariah Cabang Kendari ingin membangun loyalitas nasabah. Maka menurut sudut pandang nasabah, diperlukan upaya peningkatan *compliance* atau kepatuhan syariah para nasabahnya.
2. *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti dapat diterima, sehingga apabila pihak manajemen khususnya Bank BRI Syariah Cabang Kendari ingin membangun loyalitas nasabah, maka menurut sudut pandang nasabah, diperlukan upaya pihak manajemen untuk meningkatkan aspek *Assurance* atau jaminan para nasabahnya.
3. *Realibility* (kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Ini juga membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Dengan demikian apabila pihak manajemen khususnya Bank BRI Syariah Cabang Kendari ingin membangun loyalitas nasabah. Maka menurut sudut pandang nasabah, diperlukan upaya peningkatan *Realibility* atau kehandalan.

4. *Tangibles* (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Indikator yang paling penting dan mendapat perhatian tinggi menurut penilaian nasabah adalah Bank menyediakan majalah, koran dan sebagainya untuk bahan bacaan saat nasabah menunggu, karena itu pihak pimpinan atau manajemen BRI Syariah Cabang Kendari harus berupaya menyiapkan selalu bahan-bahan bacaan terutama bacaan yang aktual dan tidak membosankan nasabah dalam menunggu pelayanan karena berpengaruh pada meningkatnya loyalitas nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada masa mendatang.
5. *Empathy* (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Berdasarkan persepsi responden menyatakan bahwa indikator yang paling tinggi mendapatkan penilaian dari responden adalah indikator Bank memiliki aset dan modal yang besar. Sehingga diharapkan pihak pimpinan atau manajemen BRI Syariah Cabang Kendari harus tetap mempertahankan posisi ini sebab akan berpengaruh pada meningkatnya loyalitas nasabah.
6. *Responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Skor rata-rata penilaian responden yang tertinggi dengan interpretasi ke arah positif yakni pada indikator kedua, Pegawai bank memberikan pelayanan yang cepat pada nasabah yakni sebesar 3,85. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini telah dibuktikan dapat diterima. Dengan demikian apabila pihak manajemen atau pimpinan khususnya

Bank BRI Syariah Cabang Kendari ingin membangun loyalitas nasabah, maka sangat diperlukan upaya peningkatan *Responsiveness* atau ketanggapan para staf atau karyawan bank nya.

B. Saran-Saran

Setelah melalui proses analisis data, pembahasan dan kesimpulan penelitian ini, saran-saran yang dapat dikemukakan adalah:

1. Bagi pihak manajemen Bank BRI Syariah Cabang Kendari disarankan agar tetap membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara nasabah dengan perusahaan yang diwujudkan dalam bentuk loyalitas nasabah. Dengan demikian pihak manajemen Bank BRI Syariah Cabang Kendari harus berorientasi pada peningkatan dimensi kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti lain dengan paradigma kuantitatif, metode penelitian ini dapat disempurnakan dengan integrasi metodologis yang lebih baik. Pengembangan teori kontekstual dengan pendekatan kuantitatif masih perlu disempurnakan agar elemen-elemen mendasar obyek yang dipahami lebih baik dengan demikian instrument penelitian dalam rangka pendekatan kuantitatif dapat dikembangkan dengan baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memanfaatkan dan mengembabngkan hasil penelitian ini dengan menggunakan variabel yang berbeda atau indikator yang digunakan pada masing-masing variabel perlu dikembangkan.