

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 5.1.1 Hasil analisis data menunjukkan *marketing mix* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat. Berdasarkan hasil tersebut menjelaskan bahwa loyalitas nasabah Bank Muamalat dipengaruhi oleh bentuk-bentuk pemasaran (*marketing mix*) dari bank Muamalat cabang Kendari, dimana bentuk bauran pemasaran itu terdiri dari produk, harga, promosi dan tempat.
- 5.1.2 Hasil analisis data menunjukkan *self service technology* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat. *Self Service Technology* (SST) sendiri merupakan bentuk pelayanan dimana pelanggan dapat melakukan semua layanan yang ada pada bank secara mandiri dan otomatis tanpa melibatkan pelayan dan layanan diberikan secara personal. bentuk layanan tersebut terdiri dari fungsionalitas, kepuasan, desain, keamanan/privasi, desain, jaminan, kenyamanan dan kustomisasi.
- 5.1.3 Hasil analisis data menunjukkan *marketing mix* dan *self service technology* terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat cabang Kendari berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat, bentuk loyalitas

nasabah tersebut yaitu nasabah melakukan pembelian ulang, retensi, dan refal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka yang dapat menjadi saran dari penulis adalah sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kendari

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang diuraikan diharapkan dapat lebih meningkatkan kegiatan promosi kepada masyarakat. Cara mensosialisasikannya bisa secara pribadi maupun secara bersama dengan masyarakat pada saat pembukaan rekening tabungan. Selain itu minat masyarakat juga harus ditingkatkan melalui pelayanan yang ramah dan baik, penambahan fasilitas yang ada, menjaga kebersihan, atau dengan menjalin keakraban dengan nasabah, sehingga masyarakat yang ingin menjadi nasabah atau sudah menjadi nasabah merasa nyaman dan puas.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, ilmu, pengetahuan, referensi dan literatur yang bermanfaat bagi pihak akademik terkait dengan variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah di bank muamalat cabang Kendari.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Penelitian ini diharapkan dapat diteliti lebih lanjut dan lebih baik. Penjelasan yang dipaparkan pada pembahasan maupun olahan data bisa lebih diperinci agar yang membaca bisa memahami isi dari penelitian tersebut. Selain itu teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini bisa lebih ditambah dan disesuaikan dengan penelitian untuk memperkuat penelitian yang diteliti.

1. Rekomendasi untuk hasil penelitian

Pengumpulan data perlu dilakukan lebih rinci dan tepat untuk memperoleh data yang akurat. Selain nasabah saja yang menjadi responden pada penelitian ini, sebenarnya perlu dan penting juga untuk mengambil keterangan dari pihak bank sendiri yang menyediakan layanan yang ada di Bank Muamalat cabang Kendari yang tentunya lebih paham dan sering menghadapi masalah nasabah mengenai layanan yang diterima selama melakukan aktivitas atau transaksi di bank Muamalat Kendari.