

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan dan analisis data yang telah diolah serta dengan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Komunikasi Pemasaran ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Demang, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,123 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,036 < 0,05$ .
2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Demang, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,994 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,049 < 0,05$ .
3. Kereliasan Nasabah ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Demang, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,092 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,039 < 0,05$ .
4. Variabel komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan dan kereliasan nasabah berpengaruh secara Bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Demang, dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,157 > 2,70$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta hal – hal yang berkaitan dengan penelitian ini maka penulis dapat memberikan saran – saran sebagai berikut :

### **1. Bagi penulis selanjutnya**

Bagi penulis selanjutnya hendaklah menambahkan variabel – variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan juga dalam penelitian selanjutnya pada variabel komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan dan kereliasian nasabah hendaknya penulis memilih pernyataan pada kuesioner harus sesuai dengan indikator agar mudah dipahami para responden dalam menjawab pernyataan tersebut.

### **2. Bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang Palembang**

Dengan diperoleh hasil dari uji analisis deskriptif statistik dapat dilihat dari jawaban responden seluruh variabel paling rendah ialah 2 (Tidak Setuju). Dimana jawaban responden tersebut terdapat pada variabel kualitas pelayanan (X2) dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa pada nasabah tidak dilayani dengan baik. Maka dari itu pihak bank harus memaksimalkan lagi pelayanan yang prima sehingga tidak menimbulkan kekecewaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin nasabah juga akan memberikan apresiasi yang baik dan akan menimbulkan nasabah yang loyal.