

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan atas penelitian yang dilakukan pada nasabah Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang mengenai pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang. Dapat dilihat dari hasil nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel (  $6,255 > 1,66088$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hal ini berarti, semakin baik komunikasi yang diciptakan oleh karyawan maka semakin tinggi minat nasabah untuk menggunakan jasa pada bank tersebut.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang. Dapat dilihat dari hasil nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel (  $3,516 > 1,66088$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hal ini berarti, semakin baik kepercayaan yang diciptakan maka

semakin meningkatnya keputusan nasabah menggunakan jasa pada bank tersebut.

3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang. Dapat dilihat dari hasil nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel (  $2,002 > 1,66088$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,048 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Hal ini berarti, semakin tinggi kepuasan nasabah maka akan semakin banyak nasabah yang loyal pada bank tersebut.
4. Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang. Dapat dilihat dari hasil Uji F yang memperoleh hasil perhitungan  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel (  $20,067 > 2,70$  ) dengan diperoleh nilai sig (  $0,000 < 0,05$  ). Sejalan dengan teorinya, loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian, pembahasan dan simpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

## 1. Bagi Perusahaan

- a. Terkait dengan komunikasi, di harapkan mampu meningkatkan dan memberikan pelayanan dengan sopan, ramah dan sering tersenyum kepada nasabah, untuk kedepannya saran ini dapat dijadikan pelajaran agar mampu mempertahankan eksistensi perusahaan.
- b. Terkait dengan kepercayaan, diharapkan mampu memberikan informasi yang benar dan menggunakan prinsip kehati-hatian, hal ini harus terus diperhatikan agar terus mampu menjaga kesehatan perusahaan.
- c. Terkait dengan kepuasan, diharapkan mampu memonitor dan meningkatkan kepuasan nasabahnya untuk tetap bersaing dan beriringan dengan perusahaan lainnya, hal ini dilakukan agar nasabah tetap setia kepada perusahaan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang selanjutnya diharapkan mampu mengisi kekurangan pada penelitian ini, serta melakukan penambahan variabel-variabel lain guna memperluas hasil penelitian yang selanjutnya, atau juga dapat menggunakan variabel yang sama tapi menggunakan alat ukur yang berbeda.

## 3. Bagi Penulis/Peneliti

- a. Penulis/Peneliti perlu mengadakan perbaikan lebih lanjut, terlebih pada penambahan variabel yang belum ada guna menyempurnakan keakuratan penelitian.
- b. Penulis/Peneliti diharapkan dapat melakukan lebih banyak penelitian lain secara teoritis.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Departemen Agama Republik Indonesia. 1989. *Al-Qur'an dan Terjemahan*.

Jakarta: CV. Toha Putra.

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan*

*Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: C.V ANDI

OFFSET.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Semarang: Universitas Diponegoro.

Hafsah Jafar, Mohammad. 2000. *Kemitraan Usaha: Konsepsi dan Strategi*.

Jakarta: PT Pustaka Sinar Harapan.

Hikmawati, Fenti. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.

Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media

Komputindo.

Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*

Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.

Muhamad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*.

Jakarta: Rajawali Pers.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*

*Jilid*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.

Poerwanto. 2010. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Erlangga.

Sigit, Soehardi. 2003. *Esensi Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: BPFE UST.

- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto dan Agus Sucipto. 2008. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang: UIN Malang Press.
- Stephen P. Robbins. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian*. Jakarta: Prenadanamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa, – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET

Triatna, Cepi. 2015. *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Posdakarya.

Wijayanti, Titik. 2017. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

**Jurnal :**

Amanda, Dina. *Pengujian Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara IB Terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2017.

Astono Ari, Dwi. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati*. Jurnal Ilmiah, Vol 1, No 20.

Bahrudin, Muhammad dan Siti Zuhro. 2015. *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Vol 3, No 1.

Bayu Ardiyanto, Roesdian. *Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepercayaan nasabah pada Bank BRI Syariah Surakarta*, Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Bintang Saputri, Joice. 2017. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terintegrasi dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Bank SUMUT Cabang Sidiklang)*. JOM FISIP, Vol 4, No 2.

- Darmawangsa, A.A dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2015. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol 4, No 8.
- Dharma, Robby. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. Jurnal EKOBISTEK, Vol 6, No. 2.
- Hakim, M. Fauzul. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Speedy PT. Telkom Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Herdina Murti, Sasanti. 2013. *Pengaruh dimensi relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan*. Management Analysis Journal, Vol 1, No 2.
- Istiqomawati, Arum. 2017. *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPR Argodana Puduk Payung Semarang)*. Jurnal EKOBIS, Vol 18, No 1.
- Kadek Bayu Pramana, I dan I Made Jatra. 2017. *Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol 6, No 12.
- Krisdayanti, Helisia. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*. Skripsi. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2017.



- Magdalena, Maria, DKK. 2018. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kereliasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Nagari Cabang Pasar Raya Kota Padang*. Jurnal Pundi, Vol 02, No. 03.
- Marjuki, Ismail. 2018. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran yang Terpadu Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Tabungan SIAGA PT Bank BUKOPIN Cabang Pekanbaru*. Jurnal Ilmiah, Vol 12, No 80.
- Mujaddid Adinugroho, Faris. 2015. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Ningtyas, Fitri dan Basuki Rachmad. 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*. Journal of Business and Banking, Vol 1, No. 1.
- Sariyati, Bidah. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surakarta Dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Salatiga: Institut Agama Islam Salatiga, 2017.
- Syaifullah, 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam*, JIM UPB, Vol 6, No 1.
- Trisusansti, Yelli. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*. JOM FISIP, Vol 4 No 2.

Tumbel, Altje. 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum, Vol 3, No 1.

Wulandari, Nunung Nurita, *Pengambilan Keputusan Nasabah Skala Kecil dan Menengah Dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Lima Nasabah Bank BNI Syariah)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro, 2019.

Yumi Rosda, Aulia. 2015. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Bank Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru*. Skripsi. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2015.

**Website :**

<https://www.bnisyariah.co.id>