

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian yaitu:

1. Variabel promosi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang.
2. Variabel kepercayaan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang.
3. Variabel penanganan keluhan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang.
4. Variabel promosi ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ) dan penanganan keluhan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang.

#### **B. Saran**

1. Pihak Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang hendaknya meningkatkan promosi kepada calon nasabah dalam hal ini bank bisa menciptakan produk-produk inovatif dan menarik sehingga bisa membuat para nasabah tertarik. Beberapa produk bank tersebut

berupa dana, kredit, dan jasa-jasa lainnya, dimana hal tersebut merupakan hal yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang perlu mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah melalui menjaga kepercayaan nasabah dengan peningkatan pelayanan produk-produk perbankan dalam memenuhi k<sup>81</sup> han nasabah
3. Perlu adanya peningkatan profesionalisme kerja yang terpadu segenap karyawan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang dalam menangani setiap keluhan nasabah, sehingga nasabah merasa diperhatikan dengan baik yang dapat berdampak pada meningkatnya loyalitas nasabah.
4. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel bebas lain, sehingga dapat diketahui kontribusi faktor-faktor lain dalam meningkatkan loyalitas nasabah.