

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan terkait dengan pengujian yang telah dilakukan diatas Kepercayaan sebagai variabel mediasi antara Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas survei pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang yang ditinjau dari beberapa teori yang menjadi sebuah landasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan:

- 1) Kepuasan Nasabah (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.
- 2) Kepercayaan (Z) memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas (Y) Pada Nasabah Bank Syariah KC Sudirman Palembang.
- 3) Kepuasan Nasabah (X) berpengaruh terhadap Kepercayaan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.
- 4) Kepuasan Nasabah (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas (Y) dengan adanya variabel Kepercayaan (Z) sebagai mediasi.

## **B. SARAN**

Dari penelitian yang telah dilakukan sehingga peneliti memperoleh sebuah hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan. Lalu peneliti juga bias memberikan sedikit beberapa saran dari hasil penelitian ini:

### 1) Bagi perusahaan

- a) Kinerja Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang sudah cukup baik, namun jika ingin bisa dikenal lebih luas lagi oleh masyarakat perlu adanya melakukan peningkatan kualitas pelayanan seperti dengan memberikan sebuah pelayanan dengan yang ramah dengan serta sering tersenyum kepada nasabah. Serta ketanggapan sebagai seorang pegawai dalam mengenalkan beberapa produk lainnya yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.
- b) Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang setidaknya harus memperhatikan fasilitas yang ada seperti memberikan tambahan tempat duduk sehingga para nasabah yang sedang menunggu antrian tidak berdiri.

### 2) Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Hendaknya bisa untuk memperluas lagi penelitiannya dengan menambahkan variabel independen dan indikator baru agar memperoleh informasi yang lebih lengkap dan akurat.

- b) Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya seperti teori baru, metode dan alat uji yang berbeda dengan objek penelitian.
- c) Diharapkan mengembangkan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya seperti teori baru, metode dan alat uji yang berbeda dengan objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Al Arif, Nur Rianto. 2012. *Pasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. , Bandung: Alfabeta.
- Buchory, Herry Ahmad dan Djaslim Salidin. 2006. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Gaffar, Vanessa. 2016. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Hikmawati, Fenti. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Kanuk, L Leslie dan Leon G Schiffman. 2004. *Customer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kasmir. 2016. *Pemasaran Bank*, Jakarta: kencana.
- Kasmir. 2016. *Pemasaran Bank*, Jakarta:Prenadamedia Group.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, P Stephen dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:Salemba Empat.
- Sangadji, Eta Mamang dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: PT Andi Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Triyono, Aris dan Warnadi. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.

## **Jurnal :**

- Agustina Nadia, Achmad Fauzi DH, dan Inggang Perwangsa Nuralam. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)*. Vol. 64 No. 1.
- Amanda, Dina. *Pengujian Kepuasan sebagai Variabel Intervening antara Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara iB terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah 2017.
- Ardianto, Bayu Roesdian. *pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepercayaan nasabah pada Bank BRI Syariah Suakarta*. Jurnal Ekonomi Vol. 6 No.2 2014.
- Ardiyanto, Roesdian Bayu. *Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Kepercayaan Nasabah*. Jurnal. Management Vol 2 No. 2, 2013.
- Atmaja, Jaka. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Jurnal Ecodemica, Vol.2 No. 1 April 2018.
- Aziz, Rofianah, dan Patricia. *pengaruh product quality, service quality dan customer perceived value terhadap customer loyalty dengan dimediasi trust pelanggan pada mini market alfamart Bojo Kendal*. Journal of management, vol. 2 no. 2 Maret 2016.
- Delfina, Putri Alida, dkk. *Pengaruh Kepercayaan dan Switching Cost terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Kimia Farma Cabang Ahmad Yani*. Jurnal EcoGen. Vol 1, No. 1, 2018.
- Hakim, Muhammad Fauzul. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Speedy PT. Telkom Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Handayani, Dwi Hasna. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas dengan Switching Cost sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Prioritas Bank BCA KCP Jatibening*. Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM Vol.1, No.2, 2018.
- Hartono, Fasocha. *pengaruh kepercayaan dan switching cost terhadap loyalitas pelanggan apotek kimia farma cabang ahmad yani*. Jurnal Ekonomi Vol. 1 No. 1, Maret 2018.

- Hery, Soegeng. *pengaruh religitas, kualitas pelayanan dan trust terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Kota Bogor*. Jurnal Riset ekonomi dan manajemen, vol. 17, no. 2, Juli-Desember, 2017.
- Ikhbar, Samsul dan Amri Saiful. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Green World Global Di Banda Aceh*. Vol. 2 No. 2, 2018.
- Inggang, Nadia dan Fauzi. *pengaruh kepuasan pelanggan. Biaya beralih, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan (survei pada pengguna kartu operator seluler simpati pada mahasiswa jurusan ilmu administrasi bisnis angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 fakultas ilmu administrasi bisnis Universitas Brawijaya)*. Jurnal administrasi bisnis, Vol. 64 No. 1 November 2018.
- Ishak, Asmai. *pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: studi tentang peran mediasi switching cost*. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 15 No. 1, Januari 2017.
- Kurniawan, Teuku Reza. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Duri Riau*. Riau Economics and Business Reviewe. Vol. 9 No. 3, September 2018.
- Kusuma, Galih Adnanta. *pengaruh kepuasan pelanggan dan switching cost terhadap loyalitas konsumen (studi kasus pada pengguna kartu prabayar indosat- m3 di Yogyakarta)*. Jurnal Publikasi, 2016.
- Mashuri. *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam” (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis, 2020)*. Vol.9, No.1, 2020.
- Nisa, Harum Amalun, *pengaruh kepercayaan merek, switching cost, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen (studi pada pengguna ponsel nokia pada mahasiswa fisip Universitas Diponegoro angkatan 2014 sampai 2016)*. , Journal Of social and politic. Vol. 4 no. 7, 2016.
- Noorjahan, Akbar , M. Muzahid and Parvez. *Impact of Service Quality, Trust and Customer satisfaction on Consumer Loyalty*. Journal. Vol.29, No. 1, 2009.
- Pramesti, Nadhita Wahyu dan AMA Suyanto. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..* Vol 1, No. 2, 2018.
- Rahmawaty, Anita. *pengaruh service performance, kepuasan, trust dan komitmen terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus*. Jurnal Penelitian sosial Keagamaan. Vol. 5 No. 3 Juni 2017.

Ramadhan, Sabda. *Pengaruh Islamic Marketing dan Corporate Image terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Luwak White Koffie*. *Jurnal Wacana Ekonomi*. Vol. 18. No. 02, 2019.

Rehman, Sabir, Ghafoor, Akhtar, dan Hafeez. *Factors Affecting Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan*. . *International Review of Management and Business Research* Vol. 3 Issue 2, 2014.

Rose, Alida dan Yasri. *pengaruh kepercayaan dan switching cost terhadap loyalitas pelanggan apotek kimia farma cabang ahmad yani*. *Jurnal Ekonomi* Vol. 1 No. 1, Maret 2018.

Sudirman, Dewi Yanti. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk. A Yani Makassar*. *Jurnal Ekonomi* Vol. 02 no. 26 Juli 2016.

Wahyoedi, Soegeng dan Hery Winoto. *Pengaruh Religitas, Kualitas Layanan dan Trust terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bogor*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Vol 17, 2017.

Yulianto, Tri. *Pengaruh kualitas pelayanan atm dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah*. Naskah Publikasi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2015.

**Website :**

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

[www.bnisyariah.co.id/karir](http://www.bnisyariah.co.id/karir)

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)