

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan (X1), dan kepercayaan (X2), terhadap loyalitas nasabah (Y) pada Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan (X1) secara partial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).
2. Variabel Kepercayaan (X2) secara partial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).
3. Variabel Kepuasan (X1) dan Kepercayaan (X2) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, semua komponen berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sehingga disarankan kepada Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang agar lebih meningkatkan pemikiran yang kreatif bagaimana meningkatkan kepuasan pasif menjadi kepuasan yang menimbulkan rasa sangat senang (*delight*) sehingga mendorong terciptanya perilaku loyal. Selain kepuasan, kepercayaan adalah kunci untuk membangun loyalitas.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel independen, yaitu: Kepuasan dan Kepercayaan dan *variable* dependen yaitu Loyalitas Nasabah. Maka untuk peneliti selanjutnya terkait loyalitas nasabah dibank syariah perlu melihat faktor-faktor lain atau mengembangkan lebih banyak menggunakan variabel

independen, serta melibatkan lebih banyak responden dalam melakukan penelitian yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

3. Diharapkan pada penelitian yang akan datang jumlah sampel yang digunakan bisa lebih banyak. Dengan sampel yang lebih banyak, maka hasil analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Anuwar Sanusi, *Metodelogi penelitian Bisnis*. (Jakarta: Salemba Empat.2014)

Christoper Lovelock, Josen Wirtz, dan Jacky Mussy, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi, Jillid ke 2*, (Jakarta: Erlangga, 2013)

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

Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014)

Dr. Nugroho J. Septiadi, S.E., M.M., *Perilaku konsumen, perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen, edisi revisi cetakan ke5*, (Jakarta:Prenada Media Group 2013)

Duwi Priyanto, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta; Andi Offset, 2014)

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*,(Jakarta:Gramedia,2012)

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta:Gramedia,2012)

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014)

- Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012)
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014)
- Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya dari teori dan aplikasi*, (Bandung:Alfabeta, 2014)
- Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, (Jakarta; Gramedia pustaka utama, 2012)
- Jill Griffin, *Customer Loyalty*
- Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Edisi Terjemahan Indonesia, diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahua*, (Jakarta: Erlangga, 2015)
- Joko Riyadi, *Gerbang Pemasaran*, (Jakarta : Gramedia, 2013)
- J Supranto dan Nandan Limakrisna, *Op.cit*
- J Supranto dan Nandan Limakrisna, *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi Edisi 3* (Jakarta: Penerbit Mitra Waxana Media: 2013)
- Juliansyah, Noor. *Managemen Pemasaran*, (Jakarta: Pranadamedia Group, 2015)

- Juliansyah Noor. *Metode Pemelitan (skripsi, tesis, disertai dan karya ilmiah)*. (Jakarta: prenademia Group, 2011)
- Masyhuri-Zainuddin, *Metodelogi Penelitian Praktis dan Aplikatif*, (Bandung: Refika Aditma, 2011)
- Mowen, J.C and Minor. M. Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta:Erlangga, 2012),
- Muhajirin Maya Panorama, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Idea Press. Februari 2017)
- Muhammad Toriman dan Asnawati , *Loc.Cit.*
- Rambat, Lupiyoadi, *Kepuasan Pelanggan. Edisi Ketiga*. (Jakarta : Salemba Empat,2013)
- R. Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer dengan Program IBM SPSS Statistik*. (Jakarta: Ikapi, 2013)
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indoesia, 2013)
- Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi, Jilid 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012)
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Penerbit Alfabeta. 2017)

Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014)

Veithzal Rivai dkk, *Commercial Bank Management:Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016)

DOKUMENTASI

Dokumentasi BNI Syariah Kantor Cabang KM 12 Palembang Tahun 2020

JURNAL DAN SKRIPSI

Abdul Razak, Jusbair Baheri, Muhammad Irsyad Ramadhan. *“Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari “. Journal of Economic and Business Vol. 1 (2), July 2018*

Altje Tumbel, *“Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum Volume 3 Nomor 1”*(Universitas Sam Ratulangi)2016

Altje Tumbel. *“ Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BTPN Mitra Usaha*

Rakyat cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan “.
Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum Volume 3 Nomor
1 Tahun 2016

Danang Adi Saputro, M. Hufron, Afi Rahmat S, “*Pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan switching barriers terhadap loyalitas pelanggan*” (Fakultas Ekonomi Unisma)2017

Dwi Pebranadian, “*Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan toko online*” (Universitas Brawijaya)2015

Edy Piyanda Sitepu, “*Pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan switching cost terhadap loyalitas pelanggan handphone*” (Universitas Sanata Dharma)2008

Endarwita. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat.* E-Jurnal Apresiasi Ekonomi, Vol. 1, No. 3

Eny Hairany, dan Marijati Sangen. “ *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) Kabupaten Banjar Martapura* “ Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014

- Ida Sumawati, James D.D Massie. *“Pengaruh kualitas pelayanan dimediasi kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Air Manado “(Universitas Sam Ratulangi Manado)2015*
- Intan Kamila, Skripsi, *“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”*. (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)
- Kurniasari, N., Ernawati, N. (2012). *“Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. Jurnal Mahasiswa Q-Man”*, Vol. I, No. 3
- Mexano Hans Gery, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga HotelPadang. Jurnal Menara Ilmu”*. Vol 12. No. 3. 2018
- Muhammad Toriman dan Asnawati. *Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan konsumen* (Jurnal manajemen, volume 8, (1), 2016)
- Nora Pitri Nainggolan. *“Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Sesason Tour and Travel di Kota Batam“*. JIM UPB Volume 6 No.1 2018

Nursatyo Heri Bowo, “*Analisis Pengaruh Kepercayaan Untuk Mencapai Hubungan Jangka Panjang*”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol.2, No. 1, (2003)

Sasha Dwi Harumi, “*Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan*” (Universitas Medan Area)2016

Suparmi, “*Pengaruh kepuasan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Yodya Karya (Persero)*” (Universitas 17 Agustus 1945 Semarang)2018

Yendra, “*Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Jayapura*” (Universitas Yapis Papua)2016

Yelli Trisusanti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)”.*Journal of Economic and Business* Vol. 1 (2), July 2018

WEBSITE

Bank Negara Indonesia Syariah, Siaran Pers, diakses pada 25 februari 2020 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/beranda/berita/siaranpers/ArticleID/1581>