

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis data dan pembahasan tentang pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. *Corporate Social Responsibility* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai t_{hitung} sebesar 4.388 > t_{tabel} 2.000.
2. *Corporate Image* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai t_{hitung} sebesar 4.939 > t_{tabel} 2.000.
3. *Corporate Social Responsibility* (X1) dan *Corporate Image* (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $51.746 > 2.76$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan. Maka penelitian dapat menyampaikan beberapa saran dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang disarankan agar program kegiatan *Corporate Social Responsibility* dipublikasikan agar mahasiswa, dosen dan masyarakat mengetahui dalam bentuk apa saja *Corporate Social Responsibility* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang juga harus memperhatikan kepuasan nasabah dengan meyakinkan bahwa Citra perusahaan yang baik perlu memperhatikan fasilitas penunjang, memberikan kenyamanan, pelayanan yang cepat, dan meningkatkan kinerja perbankan syariah.

2. Bagi Penulis Selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk menambah variabel lain dan indikator baru yang dapat mengembangkan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriza. *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2015.
- Albert Kurniawan Purnomo. *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: CV Jakad Publishing. 2019.
- Andri Soemitra. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: KENCANA, 2009).
- Arif Yusuf Hamali dan Eka Sari Budihastuti. *Pemahaman Kewirausahaan*. Jakarta: Kencana 2017.
- Asmara Indahingwati. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: CV. Jakad Publishing. 2019.
- Banksumselbabel.com/syariah. 20 November 2019.
- Data Tahunan Bank Sumsel Babel Syariah. 2019.
- Duwi Priyanto. *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*. Yogyakarta : Mediakom. 2008.
- Duwi Priyatno. *Spss 21. Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: C. V Andi Offset. 2014
- Fetria Eka Yudiana. *Pengaruh Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah*. (Jurnal Penelitian sosial keagamaan) Vol.10, No. 1. 2016.
- Hadi, Nor. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Hasil wawancara karyawan Bank Sumsel Babel Syariah. 20 November 2019.

- Haywood, Roger. *Corporate Reputation, The Brand and The bottom Line, third edition*. London: *The Chartered Institute of Marketing*. 2005.
- Imam Ghazali. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006.
- Irwan Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elxe Media Kumputindo. 2002.
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian*, Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Group, 2011.
- Kasali, Rhenal. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT. Pustaka Umum Grafiti. 2003.
- Lela Nurlaela Wati. *Model Corporate Social Responsibility (CSR)*. Jawa Timur: Myria Publisher. 2019.
- Lovelock, C. H dan L. K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan 1. PT Indeks.
- Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah* (E-jurnal Manajemen Unud) Vol. 5, No. 1, 2016.
- M. Anang Firmansyah. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2018.
- Maria. R. Nindita Radyanti, Ph.D. *Sustainable Business dan Corporate Social Responsibility (CSR)*. Jakarta: Central, 2014.
- Michael B. Potoh, Lotje Kawe dan Willem A. Tumbuan (2016) *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado* (Jurnal EMBA) Vol. 2. No. 2 September 2016.

- Misbahudin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisi Ke-2. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Muhamad Risqon Muttaqin. Skripsi. *Pengaruh Tanggung Jawab Social Perusahaan Terhadap Word Of Mouth Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan*. Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2016.
- Nawari. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2010.
- Ni Putu Diyanthini dan Ni Ketut Seminari (2016) *Pengaruh Citra Perusahaan , Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Pakraman Panjer*.
- Nikolous Duli. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2019.
- Novi Ekklesia. *Tahapan-Tahapan Corporate Social Responsibility (CSR) PT AETRA*. 2018.
- Robert Kurniawan, Budi Yuniarto. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana. 2016.
- Robert Pancayoga. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Konsumen*. (Jurnal EMBA) Vol. 5 No. 02/09/2017.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA, 2016.
- Syahriah Sari, Abd. Rahman Kadir dan Idayanti (2016) *Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan*

Nasabah dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Danamon Indonesia (Jurnal Manajemen Pemasaran).

Thomas S. Kaihatu. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta. CV. ANDI OFFSET. 2015.

Topan Kirmoro Putra. Skripsi. *Pengaruh Kualitas Layanan Ajungan Tunai Mandiri Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI*. Program Studi Keuangan Syariah. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2016.

Wibisono, Yusuf. *Membeda Konsep & Aplikasi CSR Corporate Social Responsibility*. Gresik: Fascho Publishing. 2008.

Yunita Kurnia Sari (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah* (Jurnal Bisnis dan Manajemen) Vol. 17, No. 2. 2017.