

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah penulis melakukan analisis pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel nilai nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus ini dibuktikan dari hasil pengolahan komputer dengan menggunakan SPSS versi 16 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini terlihat nilai t_{hitung} sebesar $3,034 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dengan taraf signifikansi di bawah 5% artinya H_a diterima, H_o ditolak. Sebab adanya *Functional Value*, adanya Rasa *Emotional Value* Positif setelah penggunaan produk, adanya Kemudahan *Customer Service Value* terhadap semua nasabah, adanya keadilan harga bagi hasil untuk semua para nasabah dan adanya pengelolaan dana zakat serta penyaluran dana kebajikan.
2. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus ini dibuktikan dari hasil pengolahan komputer dengan menggunakan SPSS versi 16 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini terlihat nilai t_{hitung} sebesar $3,166 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dengan taraf signifikansi di bawah 5% artinya H_a diterima, H_o ditolak. Sebab produknya bebas bunga, operasionalnya mematuhi aturan-aturan syariat Islam, menggunakan pembagian laba rugi (*profit and loss sharing*) sebagai pengganti bunga.
3. Variabel kualitas jasa syariah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus ini dibuktikan dari hasil pengolahan komputer dengan menggunakan SPSS versi 16 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini terlihat nilai t_{hitung} sebesar $2,976 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dengan taraf signifikansi di bawah 5% artinya H_a diterima, H_o ditolak. Sebab tingkat keunggulan jasa ini didasarkan kepada nilai-nilai

moral sesuai dengan *Syariat Islam* yang dapat memenuhi harapan nasabah muslim.

4. Variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus ini dibuktikan dari hasil pengolahan komputer dengan menggunakan SPSS versi 16 dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini terlihat nilai t_{hitung} sebesar $2,799 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dengan taraf signifikansi di bawah 5% artinya H_a diterima, H_o ditolak. Hal ini dikarenakan: Adanya *Product Completeness*, *Customer Service*, *Membership Benefit*. Produk yang sangat lengkap yang dihasilkan dengan mematuhi sesuai aturan-aturan syariat Islam, layanan nasabah yang Islami dan keuntungan menjadi nasabah atas berbagai macam jasa keuangan yang diberikan akan membuat rasa kepuasan di kalangan para nasabah yang akhirnya menjadi nasabah yang loyal.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain meliputi :

1. Objek penelitian hanya ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk kasus di luar objek penelitian, karena setiap objek memiliki karakteristik yang berbeda satu dengan yang lainnya. Penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas ruang lingkup objeknya.
2. Masih banyak variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah selain empat variabel dalam tesis ini. Penelitian mendatang diharapkan dapat menambah jumlah variabelnya.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, adapun saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya meliputi:

1. Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus disarankan untuk tetap menjaga loyalitas nasabah walaupun pada waktu yang sama mengembangkan pangsa pasar mencari nasabah baru, dengan mendapatkan nasabah yang loyal berarti secara tidak langsung mengurangi biaya pemasaran.

2. Pihak Manajemen Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus disarankan juga meningkatkan kualitas jasa syariah dan memperbanyak produk-produk perbankan yang Islami, agar para nasabah atau masyarakat muslim dapat merasakan manfa'at serta kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkannya.
3. Bagi masyarakat muslim atau para nasabah disarankan agar tetap menggunakan perbankan syariah. Sebab perbankan syariah tidak hanya mengantarkan kita mencapai *falah* kesejahteraan dan keselamatan dunia akhirat, akan tetapi lebih dari itu bahwa perbankan syariah mampu memberikan nilai ekonomis yang lebih baik, bahkan lebih tinggi dari pada bank konvensional.
4. Bagi para peneliti berikutnya untuk memperoleh hasil studi yang lebih baik dan akurat, disarankan agar dilakukan uji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dengan menambahkan *independent variable* yang lebih banyak.

