

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai analisis tingkat pengetahuan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Madiun pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN). Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Tingkat pengetahuan menjadi penting dikarenakan jawaban responden menandakan nasabah mengetahui cara membuat rekening baik melalui aplikasi Muamalat DIN ataupun melalui Bank Muamalat KCP madiun dengan datang secara langsung. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan didapat melalui nasabah yang nyaman ketika bertransaksi menggunakan Muamalat DIN. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Para nasabah percaya bahwa dana simpanan mereka yang berada di Bank Muamalat telah dijamin keamanannya.

#### **V.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam menjalankan penelitian ini, peneliti menemukan beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasan yang ditemukan yaitu:

1. Peneliti hanya menggunakan 3 variabel bebas, sedangkan masih terdapat variabel lain seperti kualitas layanan, kemudahan, komitmen, religiusitas dan Citra Perusahaan yang dapat digunakan.
2. Pada penelitian ini hanya berfokus kepada loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network*, sedangkan masih terdapat beberapa pengguna layanan Bank Muamalat lainnya yang perlu di bahas.
3. Jumlah responden yang mengisi kuisioner pada penelitian ini masih terhitung sedikit jika dibandingkan dengan jumlah pengguna layanan Muamalat *Digital Islamic Network* di Madiun.

### V.3 Saran

Dari penelitian yang sudah dijalankan, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak-pihak terkait. Saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi para peneliti yang ingin membahas topik yang sama, disarankan untuk menambah variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini dan meningkatkan jumlah sampel untuk memperkuat penelitiannya.

2. Bagi Bank Muamalat

Bank Muamalat dapat menggunakan penelitian ini untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya terutama pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* dengan memperhatikan variabel bebas pada penelitian ini. Mengenai tingkat pengetahuan, PT. Bank Muamalat Tbk. Madiun perlu memastikan nasabahnya mengetahui dari segi penyelesaian masalah yang dialami dapat diselesaikan secara cepat atau setidaknya memberi estimasi penyelesaian dari masalah tersebut salah satunya dengan cara meningkatkan kinerja karyawannya. Mengenai kepuasan, nasabah mengharapkan update fitur yang lebih sempurna dan memuaskan guna menunjang kenyamanan bertransaksi yang telah di berikan oleh pihak PT. Bank Muamalat Tbk. Madiun seperti bug aplikasi menyediakan pintasan transaksi maupun penyelesaian masalah secara tepat. Mengenai kepercayaan, melakukan sosialisasi akan sistem bagi hasil yang diterapkan oleh Bank Muamalat bisa melalui customer service atau dengan penjelasan melalui website dan pada update aplikasi Muamalat DIN selanjutnya.