

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya dan dilakukan melalui alat analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jakarta Selatan, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan perusahaan Bank Syariah yang memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan prosedur perusahaan (berdasarkan syariat Islam) akan menciptakan sikap kesetiaan atau loyalitas pada nasabah tersebut.
- b. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan apabila tercipta rasa percaya terhadap produk jasa (berdasarkan syariat Islam) dari Bank Syariah maka akan menimbulkan sebuah sikap kesetiaan atau loyalitas pada nasabah tersebut.

5.2 Keterbatasan Penelitian

- a. Peneliti hanya mengambil responden yang merupakan nasabah Bank Syariah yang berada di wilayah Jakarta Selatan, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digunakan di daerah manapun.
- b. Penelitian ini tidak ditujukan kepada pihak lain melainkan hanya kepada responden dari Bank Syariah.
- c. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yaitu kualitas layanan dan kepercayaan nasabah untuk mengetahui pengaruh terhadap loyalitas nasabah.
- d. Penyebaran melalui google form yang hanya bisa disebar melalui internet.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan penjagaan untuk kerahasiaan informasi atau data pribadi nasabah sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah.
- b. R-Square sebesar 75,1% dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan kepercayaan nasabah sedangkan sisanya dipengaruhi oleh factor atau variabel lain diantaranya kepuasan pelanggan, *brand image* dan *marketing mix*, disarankan untuk penelitian selanjutnya diharapkan memakai variabel lain tersebut untuk kesempurnaan penelitian terkait Bank Syariah.
- c. Pihak Bank Syariah diharapkan dapat mempertahankan indikator dalam mengedepankan keramahmatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebagai upaya mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Syariah.

