

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Madiun dan pengolahan data dengan menggunakan analisa regresi linier berganda penelitian ini menyimpulkan bahwa ketiga variabel bebas masing-masing berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang pembantu Madiun adalah variabel Inovasi Produk dengan nilai uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,493 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,000, kondisi ini sesuai dengan program Bank Muamalat Indonesia yang salah satunya adalah menciptakan produk-produk yang inovatif untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya.

Variabel kedua yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang pembantu Madiun adalah variabel kualitas layanan dengan nilai dari hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,268 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,000. Sedangkan variabel yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah variabel nilai pelanggan dengan nilai dari hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,217 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,000.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kondisi lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Saran bagi Bank Muamalat Indonesia khususnya cabang Madiun

Strategi pengembangan untuk tetap menjaga loyalitas nasabahnya sehingga mampu meningkatkan kompetisi usaha baik dengan bank syariah lainnya baik bank syariah maupun bank konvensional, dalam upaya tersebut, berdasarkan hasil penelitian berikut ini saran dari peneliti

- a. Evaluasi produk secara periodik untuk mengetahui kebutuhan dari masyarakat sehingga mampu meningkatkan loyalitas nasabah dan tidak berpindah ke bank lain.
- b. Evaluasi pelayanan secara periodik baik pelayanan dari front liner (customer service, teller, satpam) maupun marketing. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesulitan ataupun kendala yang dihadapi oleh kru, sehingga management bisa mengambil tindakan untuk meningkatkan keahlian sumber daya insan yang dimiliki.
- c. Selain evaluasi terhadap kru, saran dari peneliti juga pemberian kuisioner kepada para nasabah secara periodik agar dapat diketahui kendala yang dihadapi nasabah maupun kualitas dari Bank Muamalat Indonesia, dan untuk bahan evaluasi bagi pelayanan maupun produk yang dikeluarkan.
- d. Melakukan sosialisasi dan promosi secara lebih intensif yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang semua program Bank Muamalat Indonesia
- e. Pengembangan teknologi dan jaringan baik ATM maupun kantor kas di wilayah yang lebih kecil (kecamatan) sebagai cara untuk

memperluas akses kepada masyarakat untuk menggunakan layanan Bank Muamalat Indonesia.

2. Saran bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini hanya dilakukan di Bank Muamalat Indonesia cabang Madiun, untuk peneliti berikutnya diharapkan memperluas unit analisisnya, bukan saja di satu bank tetapi diperluas menjadi bank syariah sehingga memperluas juga jumlah sampel yang diteliti.