

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data mengenai “Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI yariah Ponorogo”, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara nasabah dengan Bank BRI Syariah Ponorogo sudah cukup baik, hal ini terlihat dari tanggapan setuju sebesar 60,7%. Bahkan komunikasi memiliki kecenderungan mempengaruhi positif sebesar 0,11 atau 11%, yakni apabila komunikasi meningkat satu satuan maka loyalitas akan meningkat 11%. Tetapi dengan tanggapan positif komunikasi ternyata tidak mendukung pengaruhnya terhadap loyalitas. Dan setelah dilakukan pengujian statistik dengan analisis regresi linier berganda, dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dimana, diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel ($0,095 < 1,985$) dan signifikansi t sebesar 0,924 yang lebih besar dari nilai α sebesar 0,05, sehingga H_0 diterima yang berarti “tidak ada pengaruh yang

signifikan komunikasi terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank BRI Syariah Ponorogo”

2. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

Dari deskripsi variabel kepuasan yang merupakan tanggapan nasabah tabungan akan kepuasan pada Bank BRI Syariah Ponorogo, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah kepada Bank BRI Syariah Ponorogo sudah cukup baik, hal ini terlihat dari tanggapan setuju sebesar 61,2% yang diberikan nasabah sebagai responden. Kepuasan juga memiliki kecenderungan mempengaruhi loyalitas positif sebesar 0,282 atau 28,2%, yang berarti jika kepuasan meningkat satu satuan maka loyalitas akan meningkat sebesar 28,2%. Dan setelah dilakukan pengujian statistik dengan analisis regresi linier berganda, hasilnya berbanding lurus yang dapat dilihat dari hasil uji t dan menunjukkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dimana, diperoleh t hitung $>$ t tabel ($2,327 > 1,985$), dan berdasarkan signifikansi t sebesar 0,022 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05, sehingga H_0 ditolak yang berarti “ada pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank BRI Syariah Ponorogo”

3. Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

Dari deskripsi variabel loyalitas yang merupakan tanggapan nasabah tabungan akan loyalitas pada Bank BRI Syariah Ponorogo

dipengaruhi oleh komunikasi dan kepuasan. Dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah kepada Bank BRI Syariah Ponorogo sudah cukup baik, hal ini terlihat dari tanggapan setuju pada kuesioner yang diberikan responden sebesar 56,2%. Dan setelah dilakukan pengujian statistik dengan analisis regresi linier berganda, hasilnya berbanding lurus yang dapat dilihat dari hasil uji F dan menunjukkan komunikasi dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dimana, diperoleh F hitung $>$ F tabel ($19,169 > 2,699$), dan berdasarkan signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05, sehingga H_0 ditolak yang berarti “ada pengaruh yang signifikan komunikasi dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank BRI Syariah Ponorogo.

Pada variabel komunikasi dan kepuasan penyebab terjadinya penelitian pada variabel komunikasi yaitu masih abanyak responden yang kurang tau akan setiap informasi dan kesepahaman komunikasi anatara pihak nasabah dengan pihak Bri Syariah KCP Ponororgo, karena komunikasi yang terjalin antara nasabah dan pihak Bri Syariah Ponorogo hanya sebatas sewaktu – waktu menyimpan dan menarik dana saja. Dalam kepuasan nasabah pada Bri Syariah KCP Ponorogo tidak mengherankan jika kepuasan memiliki pengaruh yang positif, karena banyak nasabah yang puas dengan produk di Bri Syariah, terbukti dengan banyaknya responden dalam penelitian ini nasabah yang sudah lama menjadi

nasabah pada Bri Syariah Ponorogo. oleh karena itu penulis meneliti tentang komunikasi dan kepuasan nasabah yang berpengaruh pada loyalitas karena untuk meningkatkan komunikasi dan kepuasan pada Bri Syariah KCP Ponorogo .

B. Saran

Berdasarkan Pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk diperhatikan.

1. Bagi BRI Syariah KCP Ponorogo hendaknya lebih banyak melakukan sosialisasi atau promosi tentang produk-produk bank syariah yang dimiliki khususnya produk tabungan kepada masyarakat agar pengetahuan dan pemahaman masyarakat menjadi lebih baik serta dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya, sehingga jalinan komunikasi antara pihak Bank dan nasabah lebih baik, agar loyalitas nasabah tabungan dapat positif dan meningkat. Dan diperolehnya hasil dari kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Ponorogo hasil tersebut berarti bahwa kepuasan nasabah selama ini sudah terbangun. oleh karenanya, Bank BRI Syariah Ponorogo diharapkan tetap mempertahankan kepuasan dengan pelayanan yang selama ini dilakukan agar loyalitas nasabah tabungan tetap terjaga dan terus meningkat.

2. Bagi akademik hendaknya menambah literatur kepustakaan yang dapat dijadikan sebagai rujukan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian khususnya di bidang manajemen pemasaran.
3. Untuk peneliti selanjutnya, jumlah sampel dapat diperluas lagi agar dapat digeneralisasi dengan lingkungan yang lebih luas serta untuk menambah atau lebih mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank BRI Syariah Ponorogo.

