

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Simpulan merupakan sebuah temuan pokok yang bersifat substansial maupun teknis serta dikemukakan sebagai sebuah implikasi dari hasil pembahasan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, peneliti menarik beberapa simpulan yang merupakan temuan penting dalam penelitian ini. Berikut simpulan dari penelitian ini:

1. Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan, *Servicescape* dan Loyalitas nasabah BPRS Babel KPO Sungailiat tinggi. Hal ini dibuktikan dari rata-rata variabel yang termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai Kepercayaan 3,77, *Servicescape* 3,68 dan Loyalitas 3,49. Sementara variabel *Customer Relationship Management (CRM)* termasuk kategori sedang dengan nilai rata-rata 3,38.
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $4,716 > t_{tabel}$ sebesar 1,966 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau $< 0,05$ maka kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah.
3. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Servicescape* mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $3,278 > t_{tabel}$ sebesar 1,966 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau $< 0,05$ maka *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah.

4. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Customer Relationship Management (CRM)* mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $6,187 > t_{tabel}$ sebesar $1,966$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$ atau $< 0,05$ maka *Customer Relationship Management (CRM)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah.
5. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, *Servicescape* dan *Customer Relationship Management (CRM)* berpengaruh positif terhadap Loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi $0,000$ dan F_{hitung} sebesar $29,689$, sehingga semakin tinggi kepercayaan, *Servicescape* dan *Customer Relationship Management (CRM)* akan mengakibatkan semakin tinggi pula Loyalitas nasabah BPRS Babel KPO Sungailiat.

5.2 Saran

1. Bagi Pemerintah Daerah Provinsi Bangka Belitung

Peran pemerintah sebagai pengawas dan pelindung merupakan hal penting dalam operasi Bank-bank lokal. Oleh karena itu, pemerintah khususnya Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung turut serta membantu mengembangkan Bank-bank skala lokal Bangka Belitung agar mampu berkembang dan bersaing pada skala nasional.

2. Bagi BPRS Babel KPO Sungailiat

BPRS Babel merupakan instansi keuangan yang berperan dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat khususnya masyarakat yang menjadi nasabah BPRS Babel. Sebagaimana fakta yang didapatkan dalam penelitian, mayoritas nasabah telah memiliki kepercayaan yang tinggi dan

merasa pelayanan yang telah diberikan BPRS Babel KPO Sungailiat dari berbagai aspek sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, sudah sepatutnya BPRS Babel KPO Sungailiat terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan mutu dan profesionalisme kerja yang telah dicapai dan dilakukan agar nasabah semakin merasa puas terhadap pelayanan BPRS Babel KPO Sungailiat. Selain itu pula, BPRS Babel KPO Sungailiat juga harus terus melakukan inovasi dalam mekanisme pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien. BPRS Babel KPO Sungailiat juga diharapkan dapat lebih berusaha mengembangkan program-program manajemen hubungan pelanggan yang berorientasi pada kesetiaan nasabah dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan proses transaksi seperti misalnya penyediaan mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan pelayanan bermutu tinggi lainnya.

3. Bagi nasabah BPRS Babel KPO Sungailiat

Menabung merupakan salah satu cara menyalurkan dan menyimpan dana yang mudah dan dilakukan hampir oleh semua orang. Menyimpan dana pada Bank sudah menjadi hal yang biasa dilakukan, baik dalam bentuk tabungan biasa maupun diinvestasikan dengan deposito. Akan tetapi, alangkah lebih baiknya jika kita sebagai masyarakat Bangka Belitung sekaligus nasabah BPRS Babel KPO Sungailiat untuk mendukung perkembangan perbankan Syariah lokal daerah Bangka Belitung dengan menjadi nasabah yang baik dan loyal serta memberikan kritik dan saran yang

membangun agar menjadi pemicu perkembangan BPRS Babel menjadi lebih baik dan menjadi BPRS yang mampu bersaing pada skala Nasional.

4. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian yang baik adalah penelitian yang melibatkan berbagai macam variabel independen (bebas) untuk mengukur suatu variabel dependen (terikat). Penggunaan variabel independen yang beragam akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti bagaimana suatu fenomena terbentuk.

Oleh karena itu, bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi Loyalitas nasabah seperti kepuasan, citra perusahaan, kualitas layanan atau variabel-variabel lainnya.