

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara layanan dengan loyalitas nasabah di PT Bank BNI Cabang Syariah Bandung sebagaimana dipersepsi oleh nasabah. Secara khusus hasil penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Layanan di PT Bank BNI Cabang Syariah Bandung diukur melalui lima indikator antara lain: *reability*, *responseveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangibles*. Tingginya layanan dibuktikan dengan mampunya pegawai memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan dari nasabah.
2. Tingkat loyalitas nasabah di PT Bank BNI Cabang Syariah Bandung diukur melalui empat indikator yakni kontinuitas penggunaan, pembelian silang, pemberian referensi positif, kekebalan terhadap promosi pesaing. Pada dasarnya tingkat loyalitas nasabah menunjukkan cukup baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan bertahannya nasabah-nasabah yang masih mempercayakan uangnya disimpan di BNI Syariah.
3. Besarnya pengaruh layanan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank BNI Cabang Syariah Bandung ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa layanan yang berkualitas akan menguntungkan bagi nasabah dan juga Bank BNI Syariah salah satu diantaranya adalah meningkatkan laba sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas nasabahnya. Layanan membawa implikasi positif terhadap loyalitas nasabah

hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian statistik dalam penelitian ini bahwa layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

Agar kualitas pelayanan yang disampaikan oleh PT Bank BNI Cabang Syariah Bandung mendapat kontribusi yang baik dan tinggi terhadap loyalitas nasabah, maka sebaiknya yang harus dilakukan adalah meliputi :

1. PT Bank BNI Cabang Syariah Bandung perlu memperhatikan dan menambah jangkauan layanan melalui kemampuan karyawan dan perusahaan dalam merespon keluhan-keluhan nasabah, sehingga nasabah merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.
2. Keunggulan kualitas layanan tidak bisa terwujud apabila salah satu pilar yang lemah, untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap pegawai harus memiliki keterampilan khusus di antaranya memahami produk dan jasa secara mendalam, berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dalam melayani nasabah, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik isyarat nasabah dan mampu menangani keluhan nasabah secara profesional. Karena dengan terjalinnya hubungan dan komunikasi yang baik dengan nasabah maka secara tidak langsung membuat nasabah nyaman serta puas yang akan berdampak terhadap loyalitas nasabah.

3. Loyalitas nasabah di PT Bank BNI Cabang Syariah Bandung dirasakan cukup baik. Hal tersebut berarti kekebalan nasabah terhadap sejumlah pelayanan dan bentuk-bentuk promosi yang digencarkan oleh pesaing masih lemah. Pada dasarnya kekebalan terhadap promosi-promosi pesaing merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh BNI Syariah karena apabila nasabah mudah terpengaruh dan berpindah kepada pesaing maka akan menurunkan profitabilitas dan keberlangsungan perusahaan untuk jangka panjang. Penulis menyarankan untuk meningkatkan kekebalan terhadap promosi-promosi pesaing BNI Syariah dapat memberikan hadiah atau bonus terhadap nasabah yang setia.