

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dari penelitian yang dilakukan, ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan juga ada beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat untuk Bank BRI syariah sendiri.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan melalui hasil analisis yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan aplikasi SPSS 20,0 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel Prinsip kepatuhan syariah berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI syariah di Surabaya. Semakin tinggi Prinsip kepatuhan syariah produk dan jasa Bank BRI syariah maka akan semakin tinggi pula Loyalitas nasabah tersebut.
2. Variabel Komitmen agama berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI syariah di Surabaya. Semakin tinggi komitmen agama produk dan jasa Bank BRI syariah maka akan semakin tinggi pula Loyalitas nasabah tersebut
3. Variabel kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI syariah di Surabaya. Semakin tinggi Kepercayaan produk dan jasa Bank BRI syariah maka tidak selalu akan Loyalitas nasabah.

4. Variabel Kepatuhan syariah, komitmen agama dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI syariah di Surabaya. Dapat dikatakan jika secara bersama-sama prinsip kepatuhan syariah, komitmen agama dan kepercayaan meningkat maka loyalitas nasabah Bank BRI syariah akan meningkat.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Kesulitan memperoleh nasabah dilokasi bank tidak diperkenankan masuk kedalam oleh pihak bank dalam penyebaran kuesioner, namun hal itu dapat diatasi dengan cara menunggu responden diluar bank. Dan banyaknya responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner penelitian yang diberikan sehingga membuang waktu dalam pencarian responden.
2. Peneliti merasa sulit mencari responden yang telah bertransaksi di Bank BRI syariah di Surabaya minimal tiga kali dalam tiga bulan terakhir, hal ini bisa diatasi dengan melakukan pencarian responden diberbagai tempat dengan waktu yang sangat terbatas.

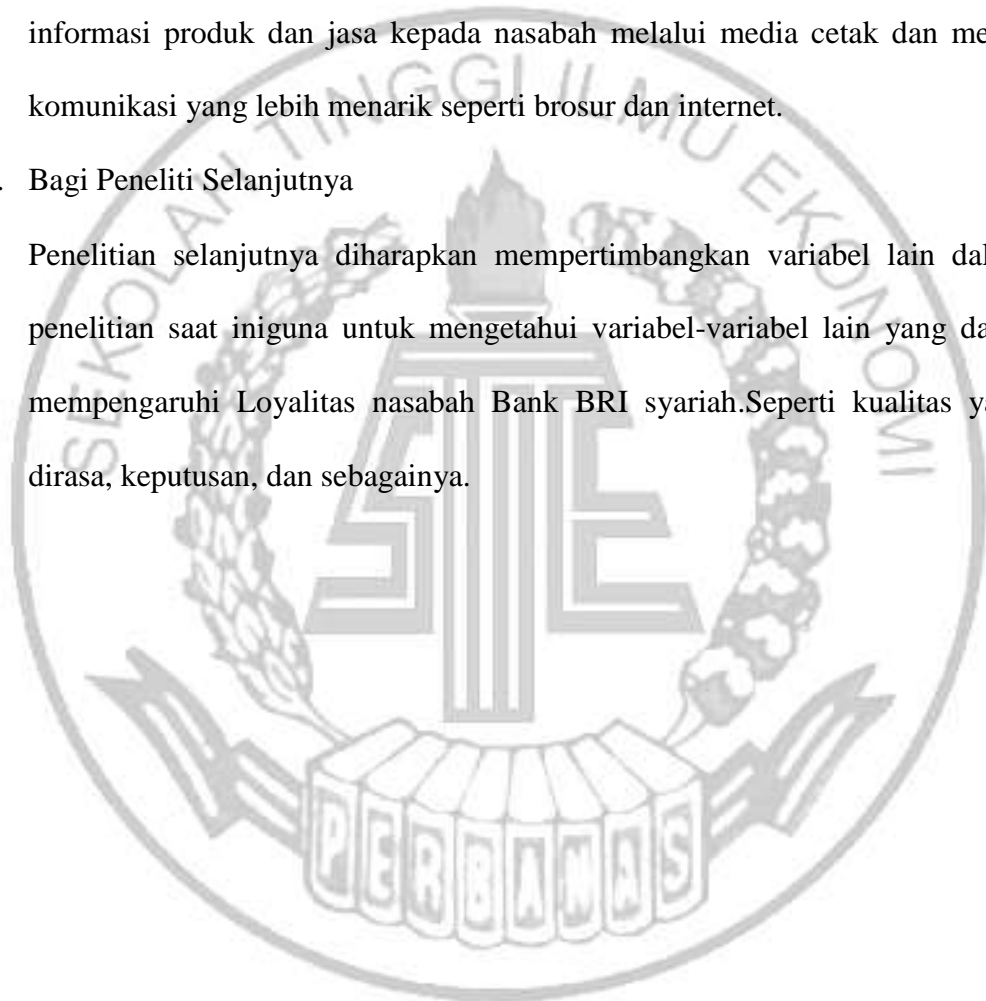
## **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan baik oleh peneliti terdahulu maupun penelitian yang dilakukan saat ini terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan baik bagi peneliti selanjutnya dan bagi bank. Adapun saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank BRI syariah Surabaya diharapkan meningkatkan informasi-informasi yang terbuka terhadap Produk dan jasa Bank BRI syariah kepada nasabah dalam rangka meningkatkan Loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner di penelitian ini variabel kepercayaan masih terdapat nasabah yang ragu-ragu, diharapkan Bank BRI syariah Surabaya memberikan informasi produk dan jasa kepada nasabah melalui media cetak dan media komunikasi yang lebih menarik seperti brosur dan internet.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan mempertimbangkan variabel lain dalam penelitian saat ini guna untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas nasabah Bank BRI syariah. Seperti kualitas yang dirasa, keputusan, dan sebagainya.



## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). *The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty*. *Journal of Marketing*, 65(2), 81-93. <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.65.2.81.18255>
- Fandy Tjiptono. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Fitri Wulandari. 2005. Pembuatan Sistem Pendukung Keputusan Berbasis Teori Fuzzy Untuk Mengembangkan Suatu Produk Baru. Pekanbaru : UIN Suska.
- Heru Sudarsono. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia
- Imam Ghozali. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program ibm sppss 21*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iramani. 2013. Modul Statistika 2. Surabaya : STIE Perbanas Surabaya.
- Jumaev, Mukhiddin et. al., 2012. "Impact Of Relationship Marketing On Customer Loyalty In the Banking Sector". *Far East Journal of Psychology and Business*. Vol. 6 No. 3 March 2012.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks. Jakarta.
- MarkPlus Insight Group. *Indonesian Bank Loyalty Index*. 2012. Online. <http://www.markplusinsight.com>. Diakses tanggal 10 maret 2016
- Matzler, K., Krauter, S. G., & Bidmon, S. (2008). *Risk aversion and brand loyalty: The mediating role of brand trust and brand affect*. *Journal of Product & Brand Management*, 17(3), 154-162. <http://dx.doi.org/10.1108/10610420810875070>.
- Muhammad Syafi'i Antonio. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press
- Rachmad Hidayat, Sabarudin Akhmad, Machmud .2015. "Effect of service quality, customer trust and customer religious commitment on customer satisfaction and loyalty of islamic banks in east java ". *International Journal of Business and Management*. Diakses Tanggal 15 April 2015

- Rachmat Syafei.2008. *Fiqih Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia
- Rahmat Madjid, et. al., 2013. *Customer Trust as Relationship Mediation Between Customer Satisfaction and Loyalty at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Southeast Sulawesi. The International Journal of Engineering and Science (IJES)*. Vol.2 : 48-60
- Siti Asiyah, Djumilah Hadiwidjojo, Achmad Sudiro, Khusnul. 2014.”*Relationship Between Shariah Principles Adherence, Corporate Social Responsibility, Trust and Costumer Loyalty:Theoretical Study at Indonesia BMT*” *International Journal of Business and Management Invention*.ISSN (Online): 2319-8028, ISSN(Print): 2319-801X [www.ijbmi.org](http://www.ijbmi.org) Volume 3 Issue 10October.2014 Pp.36-46. Diakses Tanggal 15 April 2015
- Sugiono . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- SumitroWarkum. 2004.*Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait BMT dan Takaful di Indonesia*.Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Ust Press.
- Syaiful Watni, dkk., 2004. *Penelitian Tentang Aspek Hukum Tanggung Jawab Pengangkat dalam Sistem Peangkatan Multimoda*, Penerbit Badan Pembinaan Hukum Nasional Departmen Kehakiman dan HAM RI, Jakarta.
- Tandjung, J. Widodo. 2004. *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing
- WidiyantoIbnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip