

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keandalan karyawan bank muamalat dalam memberikan kualitas layanan berupa menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Seperti kecepatan dalam melakukan pelayanan, konsistensi karyawan dalam bekerja serta penanganan masalah yang dilakukan oleh bank Muamalat dapat memenuhi harapan nasabah.
2. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah bank muamalat tergolong tinggi. Ini menunjukkan perbandingan harapan nasabah dengan kinerja yang diterima dapat memenuhi harapan yang dimiliki nasabah sehingga nasabah merasa senang.
3. Citra bank muamalat di benak nasabah atau masyarakat tergolong tinggi. Hal ini berarti kepercayaan, pengalaman nasabah, dan pengetahuan nasabah tentang bank muamalat tersimpan dalam ingatan nasabah.
4. Loyalitas yang dimiliki oleh nasabah bank muamalat tergolong sedang. Ini menunjukkan bahwasanya kepuasan nasabah dalam membeli kembali produk atau jasa yang telah ditawarkan oleh bank muamalat, membuat nasabah memiliki kemungkinan untuk merekomendasikan kepada orang lain.
5. *Reliability* atau keandalan berpengaruh langsung positif terhadap citra bank. Ini menunjukkan dengan memberikan pelayanan yang baik, seperti kecepatan pelayanan, tidak terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan, dan melakukan penanganan yang tepat saat terjadi kesalahan, akan mempengaruhi persepsi nasabah tentang bank.
6. *Reliability* atau keandalan berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwasanya dengan memberikan pelayanan yang baik akan mempengaruhi komitmen nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan dan terdorong untuk merekomendasikan kepada orang lain.
7. *Customer satisfaction* berpengaruh langsung positif terhadap citra bank. Hal ini menunjukkan bahwasanya perbandingan harapan nasabah dengan

pelayanan yang diterima dapat mempengaruhi persepsi nasabah tentang bank.

8. *Customer satisfaction* berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah. Ini menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah akan mendorong nasabah untuk terus membeli barang atau jasa sehingga terjadi pembelian berulang dan merekomendasikan kepada orang lain.
9. Citra bank tidak berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah perlu ditingkatkan sehingga pengalaman, pengetahuan dan kesan keseluruhan nasabah tentang bank akan menjadi lebih baik, dan akan mendorong nasabah untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan kepada orang lain.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini ialah:

1. Bagi Bank Muamalat:
 - a. Aspek *reliability* atau keandalan bank dalam memberikan jasa harus terus dipertahankan, serta memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga akan membuat nasabah melakukan pembelian berulang.
 - b. *Customer satisfaction* atau kepuasan konsumen harus selalu ditingkatkan, dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas dan merekomendasikan kepada orang lain.
 - c. Citra bank perlu ditingkatkan agar kepercayaan nasabah terhadap bank meningkat sehingga pengetahuan dan kesan keseluruhan nasabah terhadap bank menjadi lebih baik.
 - d. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah, maka bank muamalat harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar nasabah merasa puas, sehingga menyebabkan banyak nasabah yang melakukan transaksi atau pembelian berulang.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya terbatas pada tiga variabel yaitu *reliability*, *customer satisfaction* dan citra bank terhadap loyalitas nasabah. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya lebih memperluas variabel yang lain, agar dapat mengetahui lebih banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yang pada akhirnya dapat menjadi bahan masukan bagi pihak yang bersangkutan.