

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas produk Tabungan BSM dengan Akad *Mudharabah Mutlaqah*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah produk tabungan BSM dengan akad Mudharabah mutlaqah di Bank Syariah Mandiri Cabang Subang Puas. Hal ini berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Subang berdasarkan dimensi *Tangible*, *Empathy* berada dalam skala puas dan *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness* berada dalam skala sangat puas
2. Loyalitas nasabah produk tabungan BSM dengan akad Mudharabah mutlaqah di Bank Syariah Mandiri Cabang Subang sudah Tinggi. Tingkat loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Subang yang diukur dengan dimensi keinginan nasabah untuk mereferensikan kepada orang lain berada dalam skala sangat tinggi, dan dimensi keinginan nasabah untuk melakukan pembelian secara berulang, ketertarikan nasabah untuk membeli produk dan jasa lainnya, dan kekebalan nasabah atas produk dan jasa lain dalam skala tinggi. Dengan demikian, Bank Syariah Mandiri Cabang Subang harus mempertahankan pelayanan yang sudah dilakukan selama ini, sehingga tingkat loyalitas nasabah tetap tinggi

3. Besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas produk tabungan BSM dengan akad *mudharabah mutlaqah* sebesar 38.80% dan sisanya 61.20% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar loyalitas. Berdasarkan pengujian hipotesis, karena nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $7.517 > 1.980$ ) dan nilai  $\text{sig } 0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan keamanan bertransaksi dengan akad *mudharabah mutlaqah*, pihak bank BSM Cabang Subang melakukan berbagai cara, antara lain:
  - a. Melengkapi ATM dengan pengamanan tambahan seperti anti-skimmer, pad cover dan kamera CCTV
  - b. Mengganti teknologi kartu dari magnetic stripe ke chip card
  - c. Memeriksa mesin ATM secara berkala, terutama adanya pemasangan alat-alat penyadap PIN
  - d. Meningkatkan monitoring terhadap transaksi-transaksi yang mencurigakan
  - e. Mengaudit sistem keamanan secara rutin
  - f. Mengedukasi dan mengingatkan nasabah akan pentingnya menjaga keamanan PIN

- g. Menyiapkan strategi keamanan jangka pendek, menengah dan panjang
2. Setiap nasabah memerlukan perhatian, perhatian yang khusus secara interpersonal akan diberikan khususnya untuk nasabah-nasabah dengan akad mudharabah mutlaqoh, serta untuk nasabah yang memerlukan penjelasan lebih mendalam tentang produk dengan akad mudharabah mutlaqoh, diharapkan dengan pendekatan marketing secara personal, bank BSM Cabang Subang dapat memperhatikan kebutuhan nasabah secara spesifik sehingga nasabah akan loyal
  3. Dalam rangka meningkatkan ketertarikan nasabah untuk mengakses produk lain, BSM Cabang Subang mengadakan undian bulanan secara rutin serta memberikan kemudahan untuk mengakses produk-produk lainnya yang ada di BSM Cabang Subang
  4. Untuk peneliti selanjutnya, tidak hanya meneliti variabel kepuasan akan tetapi juga meneliti variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi loyalitas nasabah