

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh reputasi bank dan etika karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah KCPS Kendari yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel reputasi bank (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) yaitu diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,484 > dari t_{tabel} sebesar 1,98552 hal ini berarti semakin dikenalnya reputasi bank yang baik maka akan meningkatkan tingkat loyalitas nasabah.
2. Variabel etika karyawan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) yaitu diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (3,114 > 1,98552,) dan nilai Sig. 0,002 < 0,05 hasil penelitian ini menandakan bahwa semakin karyawan memberikan pelayanan dengan beretika yang baik maka akan meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Reputasi bank (X1) dan Etika karyawan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ini dapat dilihat dengan besaran nilai F_{hitung} sebesar 59,375 dengan nilai F_{tabel} adalah 3,94 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $59,375 > 3,94$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi bank (X1)

dan etika karyawan (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

5.2 Saran dan Rekomendasi

Terlepas dari keterbatasan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak Bank BTN Syariah KCPS Kendari apa saja Indikator yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan layanan dan kinerjanya. Kepada peneliti yang akan datang, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan wawancara secara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi.

5.3 Keterbatasan

1. Penelitian ini menggunakan populasi pada nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari.
2. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini hanya berasal dari nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari.