

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai “Pengaruh *Customer value* dan *Shariah compliance* terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut KCP Karya)” dengan sampel 40 responden. Berdasarkan pada yang telah dikumpulkan dan pengujian telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model Uji uji t (parsial), uji F (simultan), dan *Uji path analysis* (analisis jalur) pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. *Customer value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan.
2. *Shariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Sumut Syariah KCP Karya Medan.
3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan.
4. *Customer value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan.
5. *Shariah compliance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan.
6. *Customer value* tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan
7. *Shariah compliance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan.
8. *Customer value* dan *Shariah compliance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi pihak yang terkait:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya, penulis menyarankan agar melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lainnya untuk mengetahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas selain *customer value*, *shariah compliance* dan kepuasan. Kemudian, menggunakan data waktu penelitian yang lebih panjang, agar memungkinkan hasil penelitian yang lebih baik lagi.
2. Bagi Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada bank yang memberikan kesan positif bagi nasabah agar loyalitas pada bank tetap terjaga dan agar lebih gencar dalam melakukan edukasi kepada nasabah ataupun kepada masyarakat umum, bahwa menabung di bank syariah itu tidak hanya labelnya saja yang syariah, melainkan juga sistem yang akan membawa keadilan bagi ekonomi individu, masyarakat dan Negara.
3. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk memperkaya kajian yang digunakan sebagai tambahan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas maupun penelitian yang akan datang.
4. Bagi Masyarakat, penulis menyarankan agar penelitian ini menjadi bahan referensi atau sumber pengetahuan bagi masyarakat dalam memilih bank syariah sebagai pilihan utama sehingga tidak menganggap bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama.
5. Bagi Pemerintah, peneliti berharap agar pemerintah terus meningkatkan sistem bank syariah agar kepercayaan masyarakat meningkat terhadap bank syariah.
6. Bagi Universitas, peneliti berharap agar hasil penelitian ini mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan ilmu pengetahuan