BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *customer relationship marketing* (X1), reputasi bank (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) perbankan syariah dengan minat (Z) sebagai variabel moderating (studi kasus bank syariah indonesia kc pematangsiantar). Berdasarkan hasil analisis dan interprestasi penelitian , dapat disimpulkan bahwa:

1. *Customer relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah kc pematangsiantar. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengaruh customer relationship maka semakin tinggi pula keputusan menjadi nasabah perbankan syariah.
2. Reputasi bank berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah. Dapat disimpulkan bahwa reputasi bank saat ini tidak meimiliki peran besar terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah KC Pematangsiantar.
3. Minat mampu memoderasi pengaruh *customer relationship marketing* terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah KC Pematangsiantar. Dapat disimpulkan bahwa minat dapat memperkuat *customer relationship marketing* terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah KC Pematangsiantar.
4. Minat mampu memoderasi reputasi bank terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah kc pematang siantar. Dapat disimpulkan minat dapat memperkuat reputasi bank terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah KC Pematangsiantar.
5. Minat mampu memoderasi keputusan menjadi nasabah bank syariah kc pematangsiantar. Dapat disimpulkan minat dapat memperkuat keputusan menjadi nasabah Bank Syariah KC Pematangsiantar.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

6. *Customer relationship marketing* dan reputasi bank berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah kc pematangsiantar.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan bermanfat bagi Bank Syariah Indonesia Kc Pematangsiantar maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan antara lain:

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi bahan pertimbangan Bank Syariah Indonesia KC Pematangsiantar dalam menjalankan usahanya agar dapat menggaet nasabah. Peneliti menyarankan pihak bank untuk lebih inovatif lagi agar lebih banyak masyarakat yang tertarik dan berminat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pematangsiantar.
2. Kepada peneliti selanjutnya tentang keputusan menjadi nasabah perbankan syariah diharapkan agar lebih memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya seperti faktor pelayanan, biaya, emosional dan lain sebagainya. Kemudia dapat juga menambah variabel lainnya agar penelitian ini dapat lebih luas melihat keputusan nasabah dan minat nasabah yang dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya, sehingga hasil yang didapat lebih akurat dan signifikan. serta lebih inovatif dalam mengembangkan model penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN