

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan penjelasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya *merger* Bank Syariah Indonesia menyebabkan terjadi penurunan tingkat loyalitas nasabah. Adapun penyebab turunya tingkat loyalitas nasabah yaitu, sering terjadinya *trouble* pada mesin *automatic teller machine* (atm) dan *mobile banking* saat melakukan transaksi, *user interface* atau bentuk tampilan grafis *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terlalu banyak menu sehingga dapat membingungkan nasabah, pendekatan emosional antara pegawai ke nasabah kurang maksimal, sedikitnya ketersediaan mesin *automatic teller machine* (atm) Bank Syariah Indonesia di beberapa daerah sekitar Mojokerto dan belum adanya mesin atm setor tunai sehingga mengharuskan nasabah untuk datang ke kantor jika ingin melakukan transaksi dalam jumlah banyak.

#### B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dijelaskan implikasi secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

##### 1. Implikasi Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia sudah memiliki preseden dan reputasi yang baik mengingat telah memberikan manfaat bagi nasabahnya. Maka secara teoritis penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk melihat konteks

permasalahan yang berkaitan dengan adanya *merger* Bank Syariah

## 2. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini secara praktis dapat digunakan sebagai bahan masukan dan acuan bagi PT. Bank Syariah Indonesia agar lebih meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan serta menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan demi terciptanya loyalitas nasabah dan juga bagi nasabah agar dapat memberi tambahan informasi mengenai Dampak *Merger* Bank Syariah Indonesia pada loyalitas Nasabah

## C. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, tidak lupa peneliti menyampaikan beberapa saran yang bermanfaat sebagai masukan dalam penelitian tentang Dampak *Merger* Bank Syariah Ex BRI Syariah pada Loyalitas nasabah, Adapun saran-saran yang perlu penulis sampaikan sebagai berikut :

### 1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari

- a. BSI KCP Mojosari harus lebih meningkatkan, menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang dimiliki BSI KCP Mojosari terutama di bagian cs dan teller.
- b. BSI KCP Mojosari harus lebih meningkatkan cara untuk mempertahankan loyalitas nasabah
- c. Bank Syariah Indonesia harus segera menyediakan atm setor tunai dan memperluas atm di berbagai daerah

- d. Bank Syariah Indonesia harus lebih memaksimalkan kerja atm dan *mobile banking* agar tidak terjadinya *trouble*.
- e. Bank Syariah Indonesia harus lebih menyederhanakan tampilan *user interface mobile banking* agar nyaman digunakan walaupun layanan lengkap

2. Bagi peneliti lain

Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan untuk lebih memperdalam lagi terkait indikator dalam penelitian, seperti pembelian antar lini produk dan jasa dan juga mengenai faktor-faktor yang mengembangkan loyalitas.

