

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. *Corporate Social Responsibility* berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil regresi linier yang diperoleh nilai t hitung 3,020 > t tabel 2,365, yang dimana terdapat kenaikan nilai t sebesar 665 lebih besar. Maka dapat disimpulkan bahwa, artinya *Corporate Social Responsibility* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto. Hasil ini menunjukkan bahwa loyal tidaknya nasabah dipengaruhi oleh *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank Muamalat. Semakin baik berjalannya program CSR secara konsisten, maka semakin baik pula loyalitas nasabah.
2. *Corporate Social Responsibility* berpengaruh positif terhadap Reputasi perusahaan Bank Muamalat KCP Mojokerto. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil regresi linier yang diperoleh t hitung 4,249 > t tabel 2,365 yang dimana terdapat kenaikan nilai t sebesar 1.884 Artinya *Corporate Social Responsibility* berpengaruh terhadap Reputasi perusahaan pada Bank Muamalat KCP Mojokerto, atau kata lain bahwa H^a diterima. Artinya *Corporate Social Responsibility* yang baik

akan menambahkan kepercayaan kepada perusahaan, maka semakin baik pula Reputasi perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kajian teori berikut ini dikemukakan saran bagi objek penelitian maupun penelitian lainnya yang ini mengembangkan penelitian lainnya yang ingin mengembangkan penelitian sejenis.

1. Bagi pihak Bank Muamalat Mojokerto, kajian ini akan meningkatkan loyalitas nasabah dengan meningkatkan kualitas produk yang sudah ada dan dipasarkan, menjaga reputasi perusahaan perbankan, dan selanjutnya meningkatkan aktivitas tanggung jawab sosialnya. Selain itu, dengan mempertimbangkan faktor ketersediaan, garansi, akses, harga, perwujudan dan kehandalan, faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan dan retensi loyalitas pelanggan, sehingga meningkatkan kinerja dan keuntungan perusahaan.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel yang lebih banyak lagi seperti promosi dan pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan, serta dapat dijadikan acuan dan referensi untuk penelitian sejenis. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dan masih banyak penelitian yang belum tercakup dalam penelitian ini, khususnya ketika membahas penelitian variabel CSR dan loyalitas reputasi perusahaan di Bank Muamalat KCP Mojokerto.