

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI, SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia setelah serangan *cyber*.
2. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia setelah serangan *cyber*.
3. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia setelah serangan *cyber*.
4. Variabel *brand image*, kualitas layanan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia setelah serangan *cyber*. Variabel-variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

B. Implikasi

Berdasarkan pada hasil penelitian bahwa *brand image* dan kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah setelah serangan *cyber*. Karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk mempertahankan reputasi yang baik untuk meningkatkan *brand image* sehingga mampu mendorong terbentuknya loyalitas nasabah. Perusahaan juga terus menjaga kepercayaan nasabah baik dalam hal portofolio maupun persepsi nasabah sehingga terciptanya loyalitas nasabah yang lebih untuk masa depannya. Hal tersebut membuat nasabah

terus memandang nama perusahaan dengan baik dan dapat memberi kesan. maupun rekomendasi yang baik kepada orang lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa loyalitas nasabah BSI dapat ditingkatkan melalui *brand image* dan kepercayaan di masyarakat.

C. Keterbatasan

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan penelitian yaitu:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas yaitu hanya berfokus pada variabel *brand image*, kualitas layanan, dan kepercayaan. Sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat mengukur loyalitas nasabah.
2. Keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan peneliti sehingga menyebabkan keterbatasan responden hanya mengambil 100 sampel, padahal nasabah Bank Syariah Indonesia jumlahnya sangat banyak, peneliti selanjutnya bisa menambah jumlah sampel.

D. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel bebas lainnya di luar variabel yang diteliti seperti religiuitas. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel survei sehingga dapat menghasilkan data yang lebih banyak lagi.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat mempertahankan *brand image* dengan meningkatkan *Customer Relationship Management* (CRM) karena strategi tersebut penting dalam menjaga pelanggan mereka serta menghindari agar tidak beralih ke pesaing dan akan meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Bagi Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan sistem digitalnya karena dari hasil wawancara, nasabah merasa sistem digital BSI yang dirasakan kurang, terkhusus pada layanan *m-banking* yang sering *error* atau mengalami gangguan bahkan tidak dapat digunakan.