

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis oleh peneliti dalam pengolahan data mengenai “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar” dengan menggunakan metode kuantitatif serta alat bantu pengolahan data uji SPSS versi 31, penelitian ini memperoleh data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden, yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan, komitmen, dan kedekatan emosional secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yaitu:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan (X1) secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) dalam memilih Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar. Artinya semakin baik kepercayaan nasabah, maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen (X2) simultan mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) dalam memilih Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar .

Artinya semakin nasabah berkomitmen maka semakin besar pula pengaruhnya.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedekatan emosional (X3) secara simultan mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) dalam memilih Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar. Artinya semakin besar kedekatan emosional yang diberikan oleh pihak BSI maka akan semakin besar pula pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X1), komitmen (X2), dan kedekatan emosional (X3), secara simultan memberikan pengaruh sebesar 46,5% terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar, sedangkan sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Namun, dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menyadari adanya beberapa keterbatasan. Pertama keterbatasan jurnal yang membahas tentang pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kedekatan emosional terhadap loyalitas nasabah. Kedua, objek penelitian terbatas karena Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar tidak mengizinkan penyebaran kuisionernya di dalam Bank sehingga sulit bagi penulis untuk penyebaran kuisionernya.

B. Saran

Adapun beberapa saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang lebih baik lagi. Dan juga diharapkan untuk peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel-variabel lain karena pada penelitian ini masih banyak variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar.
2. Penelitian yang dilakukan penulis ini hanya dilakukan pada wilayah Kota Batusangkar dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, sehingga hasil penelitian ini belum ke seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia. Selain itu, keterbatasan waktu dan akses data. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini tetap memerlukan validasi lebih lanjut dalam skala yang lebih besar dan lebih beragam.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

DAFTAR PUSTAKA

- Han, Z. *The Effectiveness of Marketing Strategies from the Perspective of Consumer Psychology. Advances in Economics, Management and Political Sciences*, (2023) 26, 343–349
- Adelina Lubis, Ihsan Effendi, Dhian Rosalina, and Miftahuddin Mur in:, ‘Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah’, *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 7.2 (2023), pp. 303–13
- Adrianto, A, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen’, *Insight Management Journal*, 3.3 (2023), pp. 200–06, doi:10.47065/imj.v3i3.248
- Ahmad, Rehan, and others, ‘Social Exchange Theory: Systematic Review and Future Directions’, *Frontiers in Psychology*, 13.January (2023), pp. 1–13, doi:10.3389/fpsyg.2022.1015921
- Andis, Agunawan, M Risal, and Muhammad Kasran, ‘Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Pada Toko Centro Palopo’, *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5.1 (2019), pp. 25–31, doi:10.35906/jm001.v5i1.345
- Aprilia, Sekar, and Unggul Kustiawan, ‘Pengaruh Employees Emotional Competence Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan’, *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2.2 (2023), pp. 46–61, doi:10.58290/jmbo.v2i2.93
- Arfifahani, David, ‘Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta)’, *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1.3 (2018), pp. 42–47

Avicenna, Muhadjir, Tabrani Tabrani, and Suwandi Suwandi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedekatan Hubungan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 1.2 (2023), pp. 189–97, doi:10.47709/jebma.v1i2.2647

BLAU, P.M., 'Exchange and Power in Social Life. Transaction Publishers.', 1946

DEVIETHA INTAN NILASARIE, 'Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Kedekatan, Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Hubungan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Yogyakarta Dan Jawa Timur'

Geovani Putra, Hernandez P, Azizah Indriyani, and Syariefull Ikhwan, 'The Effect of Customer Commitment, Trust, and Satisfaction on Kedai Kajor Customer Loyalty', *Management and Entrepreneurship Research*, 4.1 (2024), p. 109

Griffin, 'Loyalitas Pelanggan Loyalitas', *Griffin*, 14.2 (2016), pp. 7–15

Griffin, Robert J., and others, 'Information Sufficiency and Risk Communication', *Media Psychology*, 6.1 (2004), pp. 23–61, doi:10.1207/s1532785xmep0601_2

Hermawati, Agustin, 'Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1.1 (2023), pp. 14–28, doi:10.38035/jmpd.v1i1.18

Khairunnisa, and Inayatillah, 'Pengaruh Kedekatan Emosional Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah', *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5.3 (2023), pp. 248–53

Lapasiang, Denis, Silcyljeova Moniharapon, and Sjendry Loindong, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado.', *Jurnal EMBA*, 5.3

(2017), pp. 3068–77

Nafisatin, Laili Ika, M. Naely Azhad, and Wahyu Eko Setianingsih, ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan’, *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8.2 (2018), pp. 180–95, doi:10.32528/jsmbi.v8i2.1788

Nisza, Sofiah Rilma, ‘Pengaruh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Halodoc Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang’, *Jurnal Pundi*, 4.3 (2021), pp. 417–30, doi:10.31575/jp.v4i3.329

Pandiangnan, Kasman, Masiyono Masiyono, and Yugi Dwi Atmogo, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Brand Equity: Brand Trust, Brand Image, Perceived Quality, & Brand Loyalty’, *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2.4 (2021), pp. 471–84, doi:10.31933/jimt.v2i4.459

Peraturan, Database, ‘Uu Nomor 8 Tahun 1999’, *PERLINDUNGAN KONSUMEN*
peraturan go id, ‘Uu Nomor 4 Tahun 2023’, *Pengenbangan Dan Penguatan Sektor Keuangan*

Pertiwi, Devi Kurnia, and others, ‘Analisis Pengaruh Store Atmosphere Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan O’Pallet Cafe Boyolali)’, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 20.1 (2020), pp. 1–14, doi:10.33061/jeku.v20i1.4362

Pertukaran, Teori, and others, ‘Membedah Teori Sosiologi’, *Studia Insania*, 4.1 (2016), pp. 19–38

Purwaningsih, Lidia Sri, Rahadhini. Marjam Desma, and Setyaningsih Sri Utami, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Rias Pengantin Putri Ayu Di Surakarta)’, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18.1 (2018), pp. 140–50

- Putri, Dinda, and Febsri Susanti, 'Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Klas D Ulak Karang Padang', *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 02.02 (2023), pp. 78–98
- Rafiah, Kurnia Khafidhatur, 'Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Indonesia', *Al Tijarah*, 5.1 (2019), p. 46, doi:10.21111/tijarah.v5i1.3621
- Ramadhan, M. Afif Fathi, 'Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek Di Kota Malang', *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 4.2 (2020), p. 153, doi:10.33474/manajemen.v4i2.3733
- Ramanta, T H, J D D Massie, and D Soepeno, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel Di CV. Karunia Meubel Tuminting', *Jurnal EMBA*, 9.1 (2021), pp. 1018–27 <<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/32670>>
- Rhamdhan, Intan Muliana, and Sulis Riptiono, 'The Effects of Religiosity, Trust, Intimacy Toward Commitment and Customer Loyalty at Shariah Microfinance', *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9.2 (2023), pp. 492–500, doi:10.17358/jabm.9.2.492
- Ridha Maisaroh, and Maulida Nurhidayati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2', *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 1.2 (2021), pp. 197–216, doi:10.21154/niqosiya.v1i2.282
- Ronasih, Marida Yulia, and Hardani Widhiastuti, 'Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen', *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 5.1 (2021), p. 109, doi:10.26623/philanthropy.v5i1.3303

- Rukmayanti, Rukmayanti, and Fitriana Fitriana, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian', *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 12.2 (2022), pp. 206–17, doi:10.12928/fokus.v12i2.6671
- Sakamahardika, 'Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory)', *Blog UNNES*, no. October (2024)
- Sambodo Rio Sasongko, 'Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3.1 (2021), pp. 104–14, doi:10.31933/jimt.v3i1.707
- Siti Solikha, Imam Suprpta, 'Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4.1 (2020), pp. 175–82
- Suhardi, Gunarto, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Surabaya', *Kinerja*, 10.1 (2017), pp. 50–56, doi:10.24002/kinerja.v10i1.918
- Supertini, Ni Putu Sri, Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, and Ni Nyoman Yulianthini, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja', *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.1 (2020), p. 61, doi:10.23887/pjmb.v2i1.26201
- Suseno, Y. Djoko, and Alwi Suddin, 'Analysis on the Influences Service Quality, Product Quality, and Customer Commitment on Customer Loyalty and Customer Trust as a Moderating Variable (A Survey in UD Gas Elpiji Restuaji Surakarta)', *XXIX.2* (2017), pp. 149–65
- Tahun, Riven Agustien, Markus Bunga, and Antonio E. L. Nyoko, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kota Kupang', *Jurnal Of Management*, 7.5 (2018), pp. 147–65
- Thompson, J., 'Quality Product.', *Nursing Management* (Harrow, London,

England : 1994), 6.8 (1999), pp. 16–17, doi:10.7748/nm.6.8.16.s14

Widyawati, Nurul, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan', *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 12.1 (2018), pp. 74–96, doi:10.24034/j25485024.y2008.v12.i1.239

Yunita, Melda, and Lia Kontesa, 'Pengaruh Kedekatan Emosional Dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen Minimarket Namora Kota Bengkulu', (*JEMS) Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 3.2 (2022), pp. 251–59, doi:10.36085/jems.v3i2.3405

Yusuf, Abdurrahman Maulana, and Adityas Wahyuningsih, 'Kepercayaan, Komitmen, Kedekatan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Hubungan Perbankan Syariah: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia (BSI)', *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 6.1 (2024), pp. 7–13, doi:10.32493/fb.v6i1.2024.7-13.36293

UIN IMAM BONJOL
PADANG