

## RINGKASAN

Variabel Kepuasan dan Rasa percaya secara bersama-sama, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dengan demikian hipotesis 1 didukung.

Variabel Kepuasan dan Rasa percaya secara parsial, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Dengan demikian hipotesis 2 didukung.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyarankan kepada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta:

1. Meningkatkan Loyalitas nasabah melalui Rasa percaya karena variabel ini mempunyai pengaruh dominan dibandingkan dengan variabel lain. Rasa percaya nasabah dapat ditingkatkan dengan jalan mendidik dan memberikan pelatihan pada karyawannya untuk lebih ramah dan sopan dan dapat dengan cepat dan tepat waktu dalam mengambil atau mencarikan, sehingga nasabah merasa tidak jenuh menunggu.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Sekalipun nasabah menganggap pelayanan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta ini

sudah cukup baik, tetapi dapat lebih ditingkatkan lagi dengan jalan memanfaatkan fasilitas internet sebagai media penawaran, sehingga dapat lebih memudahkan nasabah untuk mengecek produk-produk jasa yang ditawarkan, dan dapat mendatangkan nasabah baru.

3. Meskipun telah mempunyai banyak keunggulan dari segi pelayanan, diharapkan pihak manajemen Bank Syariah Mandiri Yogyakarta secara terus menerus mengembangkan kualitas pelayanannya kepada nasabah, misalnya melalui peningkatan kecepatan dan keramahan pelayanan dan peningkatan kemampuan pegawai bank. Sistem dan kualitas layanan yang baik dapat berupa kecepatan dalam pelayanan, fleksibilitas dalam melakukan transaksi, penggunaan teknologi yang canggih, kemudahan dalam memperoleh apa yang dibutuhkan, dan perhatian secara personal terhadap nasabah.
4. Untuk meningkatkan kepercayaan, disarankan agar manajemen Bank Syariah Mandiri Yogyakarta memelihara kejujuran dalam bermuamalah, di samping meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya.