

BAB II

TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi hubungan *relationship marketing* dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BNIS Cabang Yogyakarta.
2. Untuk mengidentifikasi hubungan kesesuaian prinsip syariah dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada BNIS Cabang Yogyakarta.
3. Untuk mengidentifikasi hubungan *relationship marketing* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada BNIS Cabang Yogyakarta.
4. Untuk mengidentifikasi hubungan kesesuaian prinsip syariah dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada BNIS Cabang Yogyakarta.
5. Untuk mengidentifikasi hubungan kepuasan nasabah dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada BNIS Cabang Yogyakarta.
6. Untuk mengidentifikasi kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening* dalam memediasi hubungan antara *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah pada BNIS Cabang Yogyakarta.
7. Untuk mengidentifikasi kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening* dalam memediasi hubungan antara kesesuaian prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah pada BNIS Cabang Yogyakarta.

B. Kegunaan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Untuk Manajemen Bank

Hasil penelitian yang dilakukan ini bisa digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

2. Untuk Pembaca

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan keilmuan bagi peneliti dan pembaca tentang perbankan, sebagai kontribusi pemikiran terhadap manajemen pemasaran bank.

3. Untuk Penulis

Dapat memberikan dan menambah wawasan mengenai dunia perbankan khususnya perbankan syariah sehingga dapat bermanfaat bagi penulis, serta sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana.

4. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan alternatif kepada masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap lembaga keuangan bank yang sesuai dengan syariat Islam.