

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *service quality* dan *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian variabel *service quality* dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan produk-produk fisik menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan yang berarti memiliki kontribusi dalam peningkatan loyalitas nasabah dimana indikatornya adalah melakukan pembelian secara teratur, membeli semua lini produk/jasa, merekomendasikan produk lain, dan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.
2. Berdasarkan hasil pengujian variabel *relationship quality* dengan indikator komitmen, kepercayaan, dan kepuasan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan yang berarti memiliki kontribusi dalam peningkatan loyalitas nasabah dimana indikatornya adalah melakukan pembelian secara teratur, membeli semua lini produk/jasa, merekomendasikan produk lain, dan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

3. Berdasarkan pengujian secara simultan variabel *service quality* dan *relationship quality* diperoleh hasil berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator dari kedua variabel *service quality* ( $X_1$ ) dan *relationship quality* ( $X_2$ ) secara bersama-sama memiliki kontribusi dalam meningkatnya loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dimana indikatornya adalah melakukan pembelian secara teratur, membeli semua lini produk, merekomendasikan produk lain, dan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BNI Syariah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan saran dan sumber informasi dalam merencanakan strategi untuk mempertahankan ataupun meningkatkan loyalitas nasabah. Diharapkan lembaga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, serta mempertahankan hubungan baik dengan nasabah.

## 2. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi perkembangan ilmu ekonomi dan perbankan syariah. Hendaknya penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi. Selain itu juga dapat dijadikan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan peneliti, sehingga perlu adanya penelitian-penelitian yang lebih lanjut dan lebih mendalam terkait permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel yang lebih banyak lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.