

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner dan pengolahan data hasil kuesioner mengenai pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik sikap profesional yang dimiliki karyawan dan kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain atas pelayanan yang telah dirasakan.
2. Tingkat kepuasan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik sikap profesional yang dimiliki karyawan dan kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah merasakan kepuasan atas apa yang di dapatkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Minat nasabah memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini membuktikan bahwa citra dan nama baik bank membawa pengaruh positif di masyarakat, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, sehingga nasabah akan berminat untuk berhubungan dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
4. Kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah secara simultan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Loyalitas nasabah ini muncul dari sikap profesional karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri akan berulang kali berhubungan di lembaga tersebut sehingga nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Semoga penelitian ini memberikan manfaat untuk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri serta bahan masukan untuk strategi mempertahankan para nasabah dengan meningkatkan dan

mempertahankan kualitas pelayanan,kepuasan, dan minat nasabah sehingga loyalitas nasabah akan terus meningkat terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

## 2. Bagi Akademis IAIN Tulungagung

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah, bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya pada jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

## 3. Bagi Peneliti Berikutnya

Untuk peneliti berikutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan pertimbangan bagi peneliti berikutnya yang menggunakan variabel penelitian dan responden pada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, akan tetapi dapat diperluas lagi dengan menambah beberapa variabel yang lebih variatif.

