

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh atribut produk, kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh atribut produk terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang dilakukan secara parsial dapat diketahui bahwa atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat membuktikan bahwa kualitas produk dan juga fitur yang diberikan bank syariah kepada nasabah sudah sesuai dengan harapan sehingga hal ini menimbulkan rasa kepuasan yang lebih pada nasabah kepada Bank BRISyariah.
2. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang dilakukan secara parsial dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik maka akan membuat nasabah untuk merasakan kepuasan yang tinggi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRISyariah kantor Kas

Kediri Tulungagung maka akan semakin naik rasa kepuasan dan juga minat nasabah pada bank syariah tersebut.

3. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang dilakukan secara parsial dapat diketahui bahwa *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan bahwa Bank BRISyariah telah memberikan layanan dan juga informasi yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah sehingga dapat menciptakan suatu hubungan yang tetap terjalin dengan baik antara nasabah dengan bank syariah.
4. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh atribut produk terhadap loyalitas nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang dilakukan secara parsial dapat diketahui bahwa atribut produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa atribut produk yang diberikan bank syariah kepada nasabah belum memberikan kontribusi atau manfaat yang lebih terhadap loyalitas nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri tulungagung, sehingga tidak signifikan antara atribut produk dengan loyalitas nasabah.
5. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang dilakukan secara parsial dapat

diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah belum memberikan kontribusi yang cukup pada loyalitas nasabah. Sehingga dapat membuat nasabah yang merasa puas akan tetapi tidak dapat menjadi nasabah yang loyal.

6. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang dilakukan secara parsial dapat diketahui bahwa *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa hubungan yang sudah dijalin antara Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dengan nasabah dilakukan secara sungguh-sungguh dan berjalan dengan sangat baik sehingga dapat menciptakan loyalitas pada nasabah yang tinggi.
7. Berdasarkan hasil pembahasan atas pengujian hipotesis mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang dilakukan secara parsial dapat diketahui bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan yang dirasakan nasabah Bank BRISyariah Kantor kas Kediri Tulungagung terhadap produk maupun layanan yang diberikan bank syariah mampu menarik nasabahnya untuk menjadi nasabah yang loyal.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Bank Syariah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai sarana informasi yang dapat digunakan bagi Bank Syariah untuk menilai dan mengontrol suatu kinerja perbankan syariah guna mempertahankan dan memperbaiki kinerja bank apabila terdapat kekurangan. Sekaligus meningkatkan produk dan kualitas pelayanan bank syariah agar nantinya dapat berdampak pada loyalitas nasabah.

### 2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu referensi dan sumber informasi di perpustakaan IAIN Tulungagung sebagai tambahan pengetahuan didalam menyelesaikan tugas atau penelitian yang akan datang khususnya tentang atribut produk, kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan topik serta objek yang sama diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dan sumber informasi. Dan diharapkan untuk menambah variabel penelitian lainnya yang mempunyai pengaruh kuat seperti penanganan keluhan, kepercayaan dan sebagainya guna memperoleh hasil yang lebih variatif.