

## **BAB VI**

### **PENUTUPAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran angket atau kuesioner dan pengolahan data hasil kuesioner mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Bank Muamalat KCU Kediri dapat diterima baik oleh nasabahnya karena karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik seperti keandalan, daya tanggap, empati serta loyal terhadap nasabah.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri dapat diterima baik oleh nasabahnya karena mampu memberikan kualitas produk yang baik meliputi kesesuaian dengan spesifikasi, fitur dan reliabilitas.

3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri dapat diterima baik oleh nasabahnya karena bisa diandalkan, bertanggung jawab dan berani menjamin keamanan segala transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
4. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat KCU Kediri

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk Bank Muamalat KCU Kediri, serta dijadikan bahan masukan untuk mempertahankan para nasabah lama maupun menarik nasabah baru. Dimana Bank Muamalat KCU Kediri harus terus meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya keandalan, daya tanggap dan empati, begitupun dengan kualitas produk juga harus ditingkatkan serta meningkatkan kepercayaan terhadap nasabah supaya nasabah merasa nyaman dan timbul sikap loyal.

## 2. Bagi Akademis IAIN Tulungagung

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan bahan referensi atau rujukan yang mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan di sebuah perusahaan atau lembaga keuangan terhadap kepuasan nasabah/pelanggan. Khususnya untuk pengembangan jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka di perpustakaan IAIN Tulungagung.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan acuan atau bahan pertimbangan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya memperluas objek penelitian, atau bisa menambahkan sampel yang lebih banyak lagi, serta menggunakan variabel lain yang belum dipakai dalam penelitian agar penelitian ini semakin berkembang.