

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang telah diperoleh di lapangan dan diolah menggunakan SPSS 16 maka peneliti menemukan hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri. Hal ini dapat membuktikan bahwa semakin baik dan profesionalitas kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi juga pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.
2. Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri. Hal ini dapat membuktikan bahwa nasabah mempercayai suatu produk tertentu atas keyakinan mereka terhadap suatu produk tersebut. Nasabah percaya karena mereka yakin bahwa akan mendapatkan apa yang sesuai dengan harapannya. Dengan kepercayaan tersebut maka akan timbul loyalitas. Hal ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kepercayaan, maka semakin tinggi juga loyalitas nasabah.

3. Kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri. Hal ini dapat dibuktikan bahwa semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KC Kediri, maka akan semakin tinggi kepuasan yang akan dirasakan oleh nasabah. Jadi, salah satu fungsi untuk mempertahankan nasabah yakni kepuasan nasabah agar nasabah tersebut tetap loyal.
4. Citra Perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik citra perusahaan yang ada dibenak nasabah, maka semakin tinggi juga pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.
5. Kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri. Hal ini dikarenakan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan dan citra perusahaan merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberikan hal yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang terlibat atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang akan disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak Bank Muamalat KC Kediri

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai suatu bentuk saran agar tetap mempertahankan kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan yang terbukti menjadi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai koreksi atau catatan untuk mempertahankan serta meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan dan kekurangannya.

## 2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus serta memperkaya kajian pustaka sebagai bahan acuan untuk penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel tersebut. Namun, selain itu peneliti juga menyarankan untuk menambah dan mencari variabel-variabel lain yang lebih bervariasi.