

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang memiliki peranan yang besar dibandingkan variabel lainnya dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.
2. Secara parsial atau sendiri-sendiri Kepercayaan, kepuasan dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.
3. Secara simultan atau keseluruhan Variabel Kepercayaan, kepuasan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah. Kontribusi seluruh variabel bebas (Kepercayaan,kepuasan, kualitas layanan) terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 0,847 atau 84,7% sisanya 15,3% dijelaskan oleh variabel yang lain diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan diatas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Mengingat variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang lemah terhadap Loyalitas Nasabah maka sebaiknya pihak BSM memperhatikan dan meningkatkan relationship kepada konsumen dalam membangun kepercayaan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.
2. Dengan melihat hasil analisis regresi berganda dimana variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah variabel kualitas layanan, variabel kepuasan maka dapat dipertimbangkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung. Sehingga nasabah dapat merasa puas akan kinerja PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.
3. Adanya peningkatan mutu sumber daya pegawai BSM Syariah Kantor Cabang Tulungagung melalui pelatihan terhadap kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan pihak lain (nasabah) dan mempertahankan reputasi yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.