

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh lokasi secara positif dan signifikan terhadap lokasi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 dan nilai korelasi sebesar 4,053. Semakin baik dalam meningkatkan kebersihan dan keindahan lokasi maka akan semakin tinggi pula kesetiaan nasabah untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,043 yang lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar 0,05 dan nilai korelasi sebesar 2,049. Semakin baik dalam meningkatkan sistem yang diberikan karyawan terhadap nasabah maupun calon nasabah maka akan semakin tinggi pula kesetiaan nasabah dan minat masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Adanya pengaruh kualitas produk secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal ini dapat dilihat dari uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar 0,05 dan nilai korelasi sebesar 13,363. Semakin bervariasi produk dan keunggulan yang ditawarkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri maka akan semakin tinggi pula kesetiaan nasabah dan minat masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
4. Pengujian secara simultan variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar 0,05 dan nilai korelasi sebesar 275,320. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang simultan (secara bersama-sama) antara lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yang dapat bermanfaat untuk diperhatikan.

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

- a) Terkait variabel lokasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, akan tetapi lembaga diharapkan lebih giat lagi dalam meningkatkan lokasi seperti memaksimalkan parkir yang luas dan rindang serta bentuk gedung yang menumbuhkan rasa loyalitas nasabah kepada lembaga dan menambah minat masyarakat untuk menjadi nasabah baru di lembaga tersebut.
- b) Terkait variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, seperti meningkatkan lagi pelayanan yang tepat waktu yang sesuai jadwal yang telah dijanjikan terhadap nasabah maupun calon nasabah. Dengan adanya peningkatan tersebut maka nasabah dengan sendirinya akan yakin untuk selalu loyal terhadap produk-produk yang ada di lembaga tersebut.
- c) Terkait variabel kualitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, seperti meningkatkan kualitas dan keunggulan produk terhadap nasabah maupun calon nasabah. Dengan adanya peningkatan tersebut maka nasabah dengan sendirinya akan yakin untuk selalu loyal terhadap produk-produk yang ada di lembaga tersebut, bahkan akan mencoba produk-produk yang lainnya.

d) Terkait variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap variabel loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Lembaga harus lebih giat dan lebih meningkatkan lagi lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk baik dalam pemberian layanan maupun dalam produk-produknya untuk nasabah maupun calon nasabah. Dengan adanya peningkatan tersebut maka nasabah dengan sendirinya akan yakin untuk selalu loyal terhadap produk-produk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

## 2. Bagi Nasabah

hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah pada lembaga keuangan, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

## 3. Bagi akademik

Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi sebagai bahan acuan dalam penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada.

## 4. Bagi Peneliti yang akan Datang

Apabila akan melakukan penelitian yang akan datang memperkaya variabel lokasi, kualitas pelayanan, kualitas produk dan loyalitas serta dapat juga menambah variabel lain karena masih banyak variabel-variabel lain yang mempengaruhi keloyalitan nasabah. Selain itu menambah jumlah sampel

dan tempat penelitian yang tidak hanya mengacu pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.