

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk variabel pelayanan yaitu 4,337 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Dan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap terhadap loyalitas nasabah.
2. Kemudian variabel kepuasan nasabah memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk variabel kepuasan nasabah yaitu 2,398 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Dan nilai signifikansi $0,018 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan nasabah dengan variabel terhadap loyalitas nasabah.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa perolehan nilai F_{hitung} (31,608) dan F_{tabel} (2,36) maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,000 atau $Sig_{hitung} < 0,1$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari pengujian tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap terhadap loyalitas nasabah.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti memberikan saran atas hasil penelitian ini. Adapun saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil evaluasi atau hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 sudah cukup baik dalam memenuhi keinginan nasabah, nasabah sudah puas dengan kinerja yang diberikan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan mampu mempertahankan hal tersebut dan bahkan terus meningkatkan kualitas agar nasabah terus merasa puas dan berdampak pada loyalitas nasabah.

2. Kepuasan nasabah merupakan salah satu hal penting untuk terus dijaga oleh BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2. Dengan adanya kepuasan ini, para nasabah akan memberikan impact yang baik bagi perusahaan yaitu berupa loyalitas.
3. Bagi BSI Majalengka Abdul Halim 2, terus tingkatkan segala aspek yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat agar BSI menjadi satu-satunya Bank Syariah yang dipercaya oleh masyarakat Indonesia.

