

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti dari perusahaan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah Lama pada Bank Jabar Syariah Cabang Cirebon dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang berkualitas harus diberikan oleh seorang *Customer Service*, karena *Customer Service* mempunyai peranan yang dapat membawa kemajuan bagi bank tersebut, karena *Customer Service* merupakan salah satu pendukung bagi bank untuk dapat menciptakan loyalitas nasabah, hal ini terbukti dengan memberikan pelayanan yang baik dari *Customer Service* maka dapat terciptanya kepuasan nasabah, dan nilai kepuasan inilah yang akan membawa kepada tujuan akhir suatu bank yaitu nilai loyalitas nasabah.
2. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan nasabah berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal inilah yang menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggannya. Dan hal ini dapat berhasil salah satunya berkat pelayanan yang baik yang diberikan oleh *Customer Service*

3. Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah lama adalah sebesar 49,5 % dengan kategori sedang, dan juga mempunyai hubungan sebesar 0,70 dengan kategori kuat. Dan dengan nilai signifikansi sebesar 8,4 taraf signifikan 0,05, hal ini berarti bahwa $t_{hitung} 8,4 > t_{tabel} 2,660$ artinya bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah Lama.

5.2 Saran

Dengan mengetahui ada pengaruh yang positif antara *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah, baik secara sendiri maupun bersama-sama maka penulis menyarankan antara lain :

1. Kemampuan yang diberikan perusahaan sudah baik, namun untuk mencapai loyalitas yang lebih baik harus lebih ditingkatkan kembali dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah benar-benar merasa nyaman dan merasa puas sehingga dapat menciptakan loyalitas nasabah. Agar nasabah itu loyal, maka Bank Jabar Syariah harus memperhatikan :
 - Tingkat kepentingan nasabah
 - Pemahaman kebutuhan dan keinginan nasabah, misalnya *Customer Service* tersebut harus mampu menangani keluhan-keluhan nasabah dengan cepat dan tepat, dimana bank tersebut harus menunjukkan perhatian agar nasabah tersebut tetap loyal sehingga dapat terus menggunakan jasa bank.

3. Diperlukan penelitian lanjutan tentang faktor-faktor lain yang mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah sehingga nasabah tidak terpengaruh oleh tawaran produk lain selain yang ada di Bank Jabar Syariah Cabang Cirebon.

