

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data pada penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening* (survei pada PT.BSI KCP Cirebon Ciledug), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas informasi berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
2. Penanganan keluhan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug..
3. Kualitas informasi berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
3. Kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
4. Penanganan keluhan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
5. Loyalitas berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
6. Kepuasan nasabah secara tidak langsung dapat memediasi kualitas informasi terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.
7. Kepuasan nasabah secara tidak langsung dapat memediasi penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug.

B. Saran

Saran yang diberikan oleh penulis dari penelitian yang dihasilkan mengenai pengaruh kualitas informasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening* (Survei pada PT.BSI KCP Cirebon Ciledug), peneliti memberikan beberapa saran bagi pihak- pihak yang terlibat di dalam penelitian ini. Adapun beberapa saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu meningkatkan kualitas informasi dan pelayanan atas penanganan keluhan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal, dengan cara menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah dan memiliki empati yang tinggi serta memberikan kualitas informasi yang baik dengan mudah dipahami.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu memperhatikan kecepatan penanganan keluhan nasabah dengan merespon cepat penyelesaiannya untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharap dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, seperti reputasi merek dan kualitas produk.
4. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji kualitas informasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediator untuk skala yang lebih besar, baik dari sisi populasi dan sampelnya.

