

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

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

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, sehingga semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang memberikan pengaruh terhadap kepuasan para nasabahnya
2. Variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, sehingga semakin tinggi tingkat Kepatuhan Syariah maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah. Hal ini menjelaskan bahwa kepatuhan syariah yang diterapkan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang memberikan pengaruh terhadap kepuasan para nasabahnya.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah, sehingga semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat loyalitas nasabah. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang memeberikan pengaruh terhadap sikap loyalitas para nasabahnya.

4. Variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah, sehingga semakin tinggi tingkat kepatuhan syariah maka akan semakin meningkat loyalitas nasabah. Hal ini menjelaskan bahwa kepatuhan syariah yang diterapkan di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang memberikan pengaruh terhadap sikap loyalitas para nasabahnya.
5. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka akan semakin meningkat loyalitas nasabah. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan nasabah yang didapatkan dari Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang memiliki pengaruh terhadap terbentuknya sikap loyalitas para nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diberikan beberapa saran yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah sebagai berikut :

1. Dengan melihat hasil analisis regresi berganda dan sederhana dimana variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah variabel kepuasan nasabah, maka dapat dipertimbangkan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Sehingga dengan nasabah yang merasa puas maka akan

membentuk sikap loyalitas yang sangat menguntungkan bagi Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

2. Hasil dari analisis diskriptif terdapat jawaban responden mengenai loyalitas nasabah, indikator ke-empat memiliki frekuensi terendah dari indikator lainnya, ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang kurang memiliki sikap komitmen terhadap Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, sehingga perlu difikirkan kembali alternatif yang dapat membuat para nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang tidak terbujuk maupun berpaling terhadap bank lain.
3. Hasil dari analisis diskriptif terdapat jawaban responden mengenai kepuasan nasabah, indikator ke-dua memiliki frekuensi terendah dibandingkan dengan indikator lainnya, hal ini menunjukkan bahwa selain menjadikan nasabah menjadi puas, Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang juga perlu memperhatikan kualitas produk dan fasilitasnya karena hal tersebut juga merupakan faktor yang penting untuk memuaskan para nasabah, sehingga akan menimbulkan minat berkunjung kembali ke bank.
4. Saran untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi penelitian, dan juga sebagai bahan untuk memperdalam penelitian.

kemudian peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan maupun menambahkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti masih memiliki keterbatasan dalam meneliti analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, dan kepuasan nasabah, untuk mengukur loyalitas nasabah, dengan menggunakan sampel sebanyak 95 responden, sehingga memungkinkan dari berbagai aspek dari masing-masing yang belum diteliti.