

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang terhadap loyalitas nasabah yang telah dikaji menggunakan teori pemrosesan informasi, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh antara variabel layanan terhadap variabel loyalitas melalui ringkasan model dalam analisis linier sederhana, nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar **0.372** yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Layanan) terhadap variabel terikat (Loyalitas) adalah sebesar **37,2%**. Hasil analisis linier sederhana, diperoleh $Y = 16.793 + 0,498X$. Berdasarkan hasil uji linier sederhana *coefficients* menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Layanan sebesar 0.498 yang bernilai positif. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif karena dapat dilihat dari indikator layanan yaitu Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*) dan indikator loyalitas yaitu *Repeat Purchase, Retention, Referrals, Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction/Habit* dan *History of C.*

Kemudian pada pengujian hasil hipotesis tahap selanjutnya adalah membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} , berdasarkan dari perhitungan diatas diperoleh t_{hitung} sebesar **7,324** sedangkan nilai t_{tabel} **1,662**, dengan demikian bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,324 > 1,662$. Dapat disimpulkan bahwa **H₀ ditolak dan H_a diterima** artinya terdapat hubungan atau terdapat pengaruh antara Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.

B. Saran

1. Saran bagi dunia perbankan
 - a. Diharapkan Bank Sumsel Babel Syariah dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sehingga tingkat loyalitas nasabah semakin meningkat dan memberikan reward kepada nasabah agar nasabah tetap loyal dan tidak berpindah ke bank lain.
 - b. Diharapkan nasabah memberikan respon terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah dapat berupa pengisian form kritik dan saran.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya
 - a. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan model variabel independen tidak hanya pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam mempengaruhi loyalitas nasabah.

- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga penelitiannya lebih baik lagi dan diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini dan menjadi referensi.