

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Pengaruh Produk Tabungan BSM, Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. Produk BSM berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0,1 tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.1$ ). Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0,1 tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.1$ ). Kepuasan Nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0,1 tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.1$ ). Secara simultan Produk Tabungan BSM, Layanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0,1 tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.1$ )
2. Pengaruh Produk Tabungan BSM dan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah. Produk Tabungan BSM berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0,1 tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.1$ ). Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan

nilai sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0,1 tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.1$ ).

3. Pengaruh Produk Tabungan BSM dan Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Dimediasi Kepuasan Nasabah. Kepuasan Nasabah memediasi Produk Tabungan BSM terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0,1 tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.1$ ). Kepuasan Nasabah memediasi Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai sig sebesar 0.000 yang berada dibawah 0,1 tingkat signifikansi ( $0.000 < 0.1$ )

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang hendaknya memberikan pelayanan, promosi dan fasilitas yang lebih baik lagi agar dapat memenangkan persaingan.
2. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang setidaknya memperhatikan fasilitas penunjang seperti lahan parkir yang kerap menyulitkan konsumen dalam memarkirkan.
3. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah variabel lain seperti komitmen ataupun kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baron, R. M and Kenny, D. A. "The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual Strategic and Statistical Considerations." *Journal of Personality and Social Psychologi*. Vol. 51, No. 6, 1173-1182. American Psychological Association, Inc. 1986
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusum Dewi, et.al. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR HOKI Di Kabupaten Tabanan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali
- Goal, Analia Lumban, et.al. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 38, No. 1. Universitas Brawijaya Malang, 2016
- Ismail, Riswandi. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Jurnal)*
- Juliansyah, Noor. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, hlm. 155
- James F. Engel, et.al. 1992. *Perilaku Konsumen*, alih bahasa FX Budiyo. Jakarta: Binarupa Aksara, hlm. 11
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali, hlm. 188
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, hlm. 136
- Krisdayanti, Helisia. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Mini Market Kertapati Jaya Indah Palembang*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta: Indeks, hlm. 394.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, hlm. 159.
- Nursalam. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, hlm.76.

- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara, hlm.22
- Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers., hlm 76
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta. h, 216
- Rianto, M.Nur Al Arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, h.140
- Shandy Widjoyo Putro, et.al. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Vol. 2, No.1, summer 2014, 1-9
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, hlm 14
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm 89
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi, hlm. 65.
- Wijayanto, Kusuma. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Vol. 17, No. 1, summer 2015