

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di analisis data dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai $t_{hitung} 0,325 < t_{tabel}$ sebesar 1.985.
2. Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai $t_{hitung} 2,791 > t_{tabel}$ 1.985.
3. Kepercayaan Nasabah (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,131 < t_{tabel}$ sebesar 1.985.
4. Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepercayaan Nasabah (X3) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan nilai nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($19.885 > 2,70$)

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan. Maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran dari hasil penelitian sebagai berikut.

1. Bagi Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang disarankan untuk tetap meningkatkan kualitas produk yang ada dan menyediakan produk – produk yang belum tersedia, sehingga tidak membuat nasabah berfikir untuk berpindah pada bank lain. Adapun langkah dalam meningkatkan kualitas produk adalah dengan cara selalu menjaga ciri khas dari produk bank itu sendiri.

Bank Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang juga harus lebih memperhatikan kepercayaan nasabah dengan meyakinkan bahwa mitranya akan memberikan apa yang diharapkan dan suatu harapan yang dimiliki seseorang bahwa kata janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Untuk hal kualitas pelayanan, meskipun dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, hendaknya Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang tetap harus memberikan dan meningkatkan dalam memberikan pelayanan agar nasabah tidak merasa diabaikan oleh pihak bank.

2. Bagi Penulis Selanjutnya

- a. Hendaknya memperluas penelitian dengan menambah variable independen dan indicator baru agar memperoleh informasi yang lebih lengkap dan akurat.

- b. Diharapkan mengembangkan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya seperti teori baru, metode dan alat uji yang berbeda dengan objek penelitian.
- c. Diharapkan penelitian yang akan datang menggunakan sampel yang berbeda dan jumlahnya lebih banyak sehingga hasilnya lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tavip Junaedi. Skripsi. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. (2015).
- Amalia Reva Alviska. Skripsi, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank BNI Syariah*. (2017).
- Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek Planning Dan Strategy*, Semarang : Qiara Medi.
- Anggun Citra Novita, Willem J. F. A. Tumbuan, Maria V. J. Tielung. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado*”Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. (2016).
- Anita Rahmawaty.”Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Kepercayaan (Trust) dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kudus.(2017).
- Atep Adya Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Azizah Khoirul Nisa. Skripsi, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam perspektif Ekonomi Islam*. (2016).
- Damodar N. Gujarati. (2007). *Dasar – Dasar Ekonometrika, jilid 1*. Jakadta : Erlangga.
- Danang Sunyoto & Fathonah Eka Susanti. (2015). *Manajemen Pemasaran: Merencanakan, Mengelola Dan Membidik Pasar Jasa*. Yogyakarta: CAPS.
- Duwi Priyatno. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta: MediaKom.
- Dwi Priyanto. (2008). *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*. Yogyakarta: Mediakom.
- Etta Mamang Sangadji & Sophia. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : PT: Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa*. Jakarta : Sembada Empat

- Fandy Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing
- Feddy Rangkuti. (2003). *Customer Service Satisfaction & Call Center*”. Jakarta : Gramedia Jakarta
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://www.banksumselbabel.com/syariah/DetikBeritaID?442>
- <https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Produk?ID=1>
- Husein Umar. (2003). *Studi Kelakayn Bisni*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Husein Umar. (2005). *Riset Pemasaran & Perilaku Pemasaran*. Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama
- I Gede, Yogi, Pramana dan Ni, Made, Rastini.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. E-Jurnal M anajemen Unud. (2016)
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Kompas Gramedia
- Imam Ghazali. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Imam Ghazali. (2010). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan : USU Perss.
- Iman Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Intan Kamila. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug. Skripsi.(2014).
- Jaka Atmaja. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB. (2018).
- John C Mowen & Michael Mino. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga
- Jossep P Cannon & William D Perreault & Jr, E Jerome McCarthy. (2008). *Pemasaran Dasar (Edisi 1)*. Jakarta : Salemba Empat

- Juliansyah Noor. (2011). *Metodologi Penelitian*. (edisi pertama). Jakarta: Prenada Group
- Juliansyah Noor. (2011). *Metodologi Penelitian*. (edisi pertama). Jakarta: Prenada
- Kartika Wahyu Sukarno & Muhamad Syaichu. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bank Umum Di Indonesia*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. (2006).
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana
- Kharisma Nawang Sari & Euis Soliha *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*, Jurnal Keuangan Perbankan. (2017).
- Kharisma, Nawang, Sipit, & Euis, Soliha.”Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Padang.” (2017)
- Laporan Tahunan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah.
- Lili Suryati. (2015). *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : DEEPUBLISH
- M.Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek Planning Dan Strategy*. Semarang:Qiara Medi
- M.Nur Rianto Al Arif. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*., Bandung : PT. Alfabeta
- Muhammad. (2008). *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Nikolous Duli. (2019). *Metedologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Nofinawati.(2013). *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Syariah.
- Nugroho J.Setiadi. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta :Kencana
- Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta Timur : Ghalia Indonesi
- Nurjanah Daulani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*”, *Jurnal Manajemen*. (2016).

- Philip Kotler & Gary Amstrong. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Rachmad Hidayat."Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, (2017)
- Raihan Faikar Annafik. Skripsi. *Perkembangan Bank*.
- Rifqi Suprpto & M. Zaky Wahyuddin Azizi. (2020). *Manajemen Pemasaran Ponorogo* : Myria Publisher
- Roekma Hariadji. Jurnal Ilmiah Ekbank, Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. (2018).
- Siswanto dan Agus Sucipto. (2008). *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang: UIN Malang
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2013).*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suliyanto. (2012). *Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta:CV. ANDI OFFSET
- Sutan Remy Sjahdeini. (2014). *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana.
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*
- Syofian Siregar. (2014).*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Uswatun (2019. Agustus 24) Personal Interview.
- Vanessa Gaffar. (2016). *Manajemen Bisni*. Bandung : Alfabeta
- Vinna Sri Yuniarti. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Warnadi & Aris Triyono. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : DEEPUBLISH

Yelli, Trisusanti.” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank nagari syariah cabang bukittinggi.”(2017)

Yuli Andesra. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat*” e-Jurnal Apresiasi Ekonomi ,139 – 150 .(2016).