

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang ada pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh produk, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Palembang sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.
2. Produk dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.
3. Kepuasan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.
4. Berdasarkan uji simulatan (uji f) bahwa dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan, produk dan kepuasan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap

loyalitas nasabah nasabah Bank Syariah Sumsel Babel Syariah Palembang.

5.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan diatas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Seperti pada pembahasan hipotesis 1, Bank Sumsel Babel Syariah Palembang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, produk serta kepuasan yang mana hal tersebut dapat menjadi faktor yang dapat meningkatkan jumlah nasabah yang Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah manabung dan diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat melanjutkan dan mengembangkan penelitian dengan menambah variabel-variabel lain dan pada objek penelitian yang berbeda.