

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil uji dan pembahasan yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *quality service* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer loyalty* pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,925 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  karena pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah, bukan hanya itu pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto juga membantu dan merespon dengan baik permintaan nasabah, dan pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto dapat menumbuhkan perasaan bebas dari bahaya, termasuk dalam keamanan fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan data nasabah, serta pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto selalu mendengarkan saran dan keluhan nasabah.
2. Variabel *customer retention* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer loyalty* pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,241 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  karena BSI KCP Mojokerto menyediakan kotak kritik dan saran, BSI KCP Mojokerto

3. Mojokerto menyediakan layanan lisan melalui BSI Call 14040,serta kritik dan saran mendapatkan respon cepat dan tepat dari BSI KCP Mojosari-Mojokerto,dan juga semua kegiatan di BSI MojosariMojokerto sesuai dengan prinsip islam, serta dengan adanya kerjasama BSI KCP Mojosari-Mojokerto dengan pihak nasabah saling menguntungkan. Hal yang lainnya yaitu adanya BSI Mobile sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi secara cepat dan mudah.
4. Variabel *customer satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer loyalty* pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-

Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,791 > 1,985$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  karena Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto dalam melayani sudah sesuai dengan harapan nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP MojosariMojokerto mempunyai fasilitas dan pelayanan yang memuaskan, nasabah merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto, nasabah merasa puas dengan keseluruhan layanan Bank Syariah Indonesia KCP MojosariMojokerto, nasabah merasa puas dengan produk produkyang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto, dan juga nasabah merasa puas dengan kinerja yang melebihi harapan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

5. Variabel *quality service, customer retention and customer satisfaction* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *customer loyalty* pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji  $f_{hitung} > f_{tabel} = 13,418 > 2,98$  dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  karena nasabah merasa bangga menjadi salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto, nasabah terus menabung secara berkesinambungan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto, nasabah merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto sehingga tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain, nasabah tetap memprioritaskan jasa dan layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto, nasabah akan merekomendasikan kepada masyarakat untuk menggunakan BSI KCP Mojosari Mojokerto.

#### B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyadari masih banyaknya kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini. Dengan demikian, saran yang dapat peneliti berikan sebagai bahan pertimbangan penyempurnaan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi dunia perbankan
  - a. Diharapkan perusahaan dapat mempertahankan sekaligus dapat meningkatkan lagi *quality service* yang diberikan untuk nasabah,

meskipun nasabah sudah puas terhadap layanan yang diberikan walaupun dalam penelitian ini *quality service, customer retention and customer satisfaction* sudah berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*.

- b. Memberikan atau mengadakan reward untuk nasabah agar nasabah termotivasi untuk tetap menjadi nasabah yang loyal dan tidak beralih ke bank lain.

2. Saran bagi penelitian berikutnya.

- a. Sebaiknya untuk kegiatan penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode wawancara agar mendapatkan data tambahan yang diperlukan. Adapun penelitian selanjutnya, sebaiknya menambahkan beberapa variabel-variabel mempengaruhi *customer loyalty*. Seperti salah satu contoh kepercayaan nasabah, kualitas kecermatan nasabah, dan kualitas produk dan jasa perbankan.
- b. Mencermati terlebih dahulu subjek dan objek yang akan dilakukan penelitian, terutama pada populasi atau sampel dengan objek penelitian agar mampu memastikan bahwa data populasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti.