

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dengan model regresi yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang, maka hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang berada dalam kategori **BAIK**. Hal ini dibuktikan oleh hasil analisis data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi setiap responden berdasarkan rentang skala memperoleh rata-rata skor sebesar 366,36.
2. Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang berada dalam kategori **BAIK**. Hal ini dibuktikan oleh hasil analisis data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi setiap responden dengan menggunakan rentang skala memperoleh rata-rata skor sebesar 321,5.
3. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan melalui uji t yang dilakukan dimana didapat nilai t hitung sebesar 22,594 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,986 sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

4. Besarnya nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,848. Hal ini berarti 84,8% variabel loyalitas nasabah dapat dipengaruhi variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan sedangkan sisanya (100% - 84,8% = 15,2%) dipengaruhi oleh variabel lain. Sehingga dapat dikatakan bahwa faktor yang paling dominan untuk loyalitas nasabah yaitu variabel kualitas pelayanan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, dalam kesempatan ini penulis akan sedikit memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan yang sifatnya untuk kemajuan perusahaan itu sendiri. Setelah mengkaji hasil dari penelitian ini maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Mengingat hasil analisis dalam penelitian ini dimana kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang masih belum maksimal maka perlu ditingkatkan lagi terutama pada indikator *assurance* (jaminan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan meliputi :
  - Mengoptimalkan pelatihan terhadap karyawan
  - Meningkatkan kemampuan Customer Service dan Teller supaya dapat melayani nasabah dengan cepat tanpa nasabah harus menunggu lama
  - Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.
  - Pegawai yang selalu menjaga kesopanan dan bersikap ramah terhadap nasabah

2. Tingkat loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang masih kurang dilihat dari beberapa indikator agar lebih diperhatikan lagi. Dalam bidang usaha Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang, nasabah sangat sensitif dengan kondisi kemampuan pegawai bank dalam melayani nasabah sehingga faktor ini harus diperhatikan secara serius dan tetap berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para nasabah.