

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada Bab III, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas jasa (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang. Terlihat t hitung (2,528) > t tabel (1,9955) yang berarti kualitas mempunyai andil dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang. Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas adalah sebesar 46,8%.
2. Variabel atribut produk (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk Shar-e Bank Muamalat. Terlihat t hitung (3,132) > t tabel (1,9955) yang berarti atribut produk mempunyai andil dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang sebagaimana berdasarkan hasil uji partial yang menunjukkan setiap ada penambahan sebesar 1% pada atribut produk akan meningkatkan loyalitas sebesar 41,1%.
3. Variabel kualitas jasa (X_1) dan atribut produk (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang. Terlihat F hitung (19,841) > F tabel (3,145) yang berarti kualitas jasa dan atribut produk mempunyai andil dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat. Berdasarkan uji simultan variabel kualitas jasa dan atribut produk mempengaruhi loyalitas sebesar 40,9%.

5.2 Saran

1. Karena kualitas jasa merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka bank harus tetap menjaga kualitas jasa yang saat ini telah dinilai baik oleh nasabah, bank juga perlu meningkatkan kualitas jasa mengingat persaingan dalam pemasaran jasa perbankan terlebih perbankan syariah semakin tinggi.
2. Meskipun fasilitas dirasa cukup oleh nasabah, akan tetapi melengkapi fasilitas sangat diperlukan untuk mempertahankan loyalitas nasabah serta menarik nasabah baru sehingga nasabah semakin meningkat secara kualitas dan kuantitas serta meningkatkan jumlah funding yang didapat yang akan berdampak terhadap tingkat bagi hasil yang akan diberikan kepada nasabah.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk bidang yang sama.
4. Penelitian selanjutnya, hendaknya memilih indikator dan konstruk yang lebih banyak dan bervariasi disesuaikan dengan situasi serta kondisi pada obyek penelitian yang bersangkutan.