

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari kehandalan (X1) daya tanggap (X2) jaminan (X3) empati (X4) dan bukti fisik (X5), secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $3,232 > 2,311$ ) dan nilai signifikansi F sebesar 0,010 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 ( $0,010 < 0,05$ ). Sedangkan secara parsial hanya ada satu variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card yaitu variabel bukti fisik (X5) hal ini dapat dilihat dari uji t dimana t hitung sebesar 2,013 lebih besar dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi 0,047 lebih kecil dari 0,05.
2. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah variabel bukti fisik (X5) hal ini dapat dilihat dari uji t dari nilai *Standardized Beta* tertinggi yaitu variabel bukti fisik (X5) sebesar 0,168.

## **B. Saran-Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Karena dari hasil penelitian di dapat bahwa variabel bukti fisik adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card, maka disarankan bagi BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin agar memberikan pelayanan dan penampilan fisik yang baik untuk menambah loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card.
2. Bagi penelitian selanjutnya agar bisa menjadi pertimbangan apabila menggunakan model yang sama dengan penelitian ini dan mempertimbangkan variabel yang mempengaruhi loyalitas atau menambah dengan variabel yang lain sehingga memungkinkan memberikan kesimpulan hasil yang lebih baik.