

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan sebesar 0,490 atau 49%. Sedangkan sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan dengan nilai koefisien regresi sebesar 2,089. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,270. Komitmen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan dengan nilai koefisien regresi sebesar 3,726. Adapun variabel yang paling berpengaruh adalah variabel komitmen.

#### **B. Saran**

Bagi Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan

1. Diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini disebabkan perkembangan yang semakin pesat mempengaruhi persepsi nasabah.
2. Diharapkan agar hasil penelitian dapat dijadikan upaya pelaksanaan perbaikan untuk mencapai tujuan organisasi. Upaya perbaikan bisa dimulai dengan meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani nasabah guna meningkatkan kepercayaan yang berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Bank juga harus berpikir secara kreatif dan inovatif untuk menawarkan keunikan dan keunggulan dari produk/layanan perusahaannya dibandingkan dengan para pesaingnya.
3. Diharapkan untuk tetap mempertahankan variabel komitmen nasabah sebagai pengaruh yang paling dominan.

#### Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya peneliti memiliki kekurangan sehingga tidak menutup kemungkinan terdapat permasalahan yang belum terselesaikan dengan baik karena keterbatasan waktu penelitian. Hasil penelitian ini penting sebagai bahan perbaikan dan tolak ukur untuk penelitian yang akan datang.
2. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya yang serupa dapat melakukan penelitian dengan menambah variabel-variabel untuk mengukur loyalitas nasabah. Serta dapat menyempurnakan indikator pernyataan dalam kuesioner yang disesuaikan dengan objek penelitian. Sehingga dapat menggambarkan maksud dan tujuan penelitian selanjutnya.