

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada pengaruh signifikan dari dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru dengan nilai *P-value* lebih kecil dari 0.05 atau ($<0.001 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi CARTER mampu mempengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan.
2. Ada pengaruh signifikan dari kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru dengan nilai *P-value* lebih kecil dari 0.05 atau ($<0.001 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kepuasan nasabah maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat atau dengan kata lain semakin tinggi kepuasan nasabah maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah.
3. Kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru dengan nilai *P-value* lebih kecil dari 0.05 atau ($<0.001 > 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa, kepuasan mampu memoderasi atau memperkuat hubungan dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis akan menyampaikan beberapa saran yang berkenaan dengan penelitian ini.

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotabaru untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dikarenakan semakin baik kualitas yang diberikannya maka akan menumbuhkan loyalitas nasabah terhadap bank itu sendiri, sehingga nasabah dapat menjadikan BSI KCP Kotabaru menjadi pilihan utama mereka dalam setiap melakukan transaksi keuangan.
2. Untuk penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian kualitas pelayanan, peneliti dapat menambahkan variabel baru agar penelitiannya dapat lebih berkembang serta menambahkan jumlah responden agar jawaban yang didapatkan lebih bervariasi.