

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Sesuai dengan rumusan masalah pada bab I dalam penelitian ini, maka berdasarkan hasil dari analisis data yang dilakukan penulis tentang pengaruh kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, empati, tanggapan dan jaminan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin KCP A. Yani dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), empati ( $X_3$ ), tanggapan ( $X_4$ ) dan jaminan ( $X_5$ ) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ) pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Hal itu dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,313, nilai tersebut lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $12,313 > 2,32$ ). Sementara nilai Sig. Yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ( $\alpha = 5\%$ ). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dari tabel nilai Koefisien Korelasi nilai R sebesar 0,639, ini artinya dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang kuat. Nilai R Square sebesar 0,409 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), empati ( $X_3$ ), tanggapan ( $X_4$ ), dan jaminan ( $X_5$ ) dapat menjelaskan variabel loyalitas nasabah sebesar 40,9%. Sedangkan

sisanya ( $100\% - 40,9\% = 59,1\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka diketahui bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bukti fisik dan jaminan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Sedangkan variabel kehandalan, empati dan tanggapan tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin, berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t) pada tabel Coefficients<sup>a</sup>, dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  maka variabel yang memiliki nilai yang tertinggi adalah variabel bukti fisik ( $X_1$ ) ini berarti yang memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin yaitu dengan nilai 5,924 dengan nilai Sig. 0,000.

## **B. Saran**

Sebagai penutup skripsi ini, penulis memberikan saran berdasarkan hasil penelitian, yaitu:

1. Melihat dari hasil analisis yang menyebutkan bahwa variabel bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), empati ( $X_3$ ), tanggapan ( $X_4$ ) dan jaminan ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ), maka diharapkan kepada pihak terkait terutama Bank Syariah Mandiri Banjarmasin dapat memberikan perhatian lebih terhadap variabel-variabel di atas dan lebih ditingkatkan pada variabel bukti fisik, karena variabel ini yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Bagi para peneliti berikutnya yang melihat masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini sekiranya dapat melakukan penelitian lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dari aspek yang lain. Selain itu dapat pula mengambil objek yang tidak hanya berfokus pada produk jasa saja, namun bisa dikembangkan lagi dengan melakukan penelitian dari aspek manajemen pemasaran lainnya yang mungkin berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Keikutsertaan nasabah dalam mendukung layanan *mobile banking* dan ATM pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin sangat diperlukan. Upaya yang dapat dilakukan adalah berpartisipasi aktif dalam memberikan penilaian baik dalam bentuk lisan maupun tulisan yang disampaikan kepada pihak perusahaan.