

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka berdasarkan analisis data dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F (simultan), kualitas pelayanan tabungan BSM yang terdiri dari lima variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung yang dihasilkan lebih besar dari F tabel ($130,542 > 2,32$). Sedangkan dari hasil uji t (parsial), diketahui terdapat tiga variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu variabel daya tanggap sebesar 2,179, jaminan 3,954, dan empati 6,681. Adapun dua variabel lainnya tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah ialah variabel kehandalan -1,279 dan bukti langsung -1,640.
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *emphaty* (perhatian) berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah dibandingkan dengan dimensi yang lain. Hal ini dapat dilihat dari koefisien *unstandardized beta* yang sebesar 1,010 dengan taraf signifikansi 0,000 lebih besar dari variabel bebas lainnya.

B. Saran-saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari analisis data, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Secara umum nasabah tabungan BSM sangat loyal, namun seperti yang diketahui berdasarkan hasil analisis data terdapat beberapa kekurangan yaitu kehandalan dan bukti langsung, maka dari itu PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani disarankan agar meningkatkan kehandalan dan bukti langsung. Seperti diketahui, sebagian besar nasabah lebih menyukai empati (perhatian). Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang mungkin akan melakukan penelitian sejenis namun dari perspektif yang berbeda, penulis menyarankan pada peneliti selanjutnya agar memperbanyak referensi, memperluas ruang lingkup penelitian dan menambah variabel yang mungkin dapat lebih mempengaruhi kualitas penelitian agar jauh lebih baik karena dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan.