

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai terbukti. Hal ini dapat dilihat dari angka signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  dan angka  $t \text{ test} = 17,623 > t \text{ tabel} = 1,661$ . Besarnya kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai sebesar 76,2%. Sedangkan sisanya 23,8% variasi variabel loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variasi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi manajemen Bank Muamalat KCP Barabai hendaknya dapat meningkatkan loyalitas nasabah penabung dengan meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*.

2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada perusahaan sejenis atau tidak sejenis dengan menambah variabel-variabel lain yang akan mempengaruhi loyalitas nasabah penabung.



