

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,802. Kualitas produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,270. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah di Bank syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin adalah variabel kualitas pelayanan.
2. Secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yaitu sebesar 0,446 (44,6%).

B. Saran

1. Hendaknya pihak bank lebih meningkatkan kualitas pelayanan, sebab kualitas pelayanan merupakan variabel atau faktor yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah di Bank syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.
2. Kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian mengenai variabel yang berpengaruh pada loyalitas nasabah, hendaknya

menggunakan variabel lain selain kualitas pelayanan dan kualitas produk dan menggunakan sampel yang lebih besar.