

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab sebelumnya dapat diarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($1,014 > 1.96$)
2. Variabel kepuasan nasabah (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2.200 > 1.96$)
3. Pengaruh variabel kepuasan memoderasi variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas nasabah. Dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t-statistik sebesar $1.014 > 1.96$ atau dapat dilihat p value nya yang bernilai $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t-statistik sebesar $9.593 > 1.96$ atau dapat dilihat p value nya bernilai $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Kepuasan nasabah memoderasi pengaruh kualitas pelayanana terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t-statistik sebesar $2.200 > 1.96$ atau dapat di lihat p value nya bernilai $0.028 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin, dan kepuasan nasabah mampu memoderasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Diharapkan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga ada kepuasan terhadap nasabah dan membuat nasabah tersebut loyal kepada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.
2. Bagi para peneliti selanjutnya penulis berharap penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian di masa yang akan datang dan bisa berkembang, sebab peneliti hanya mengambil responden yang berada di Banjarmasin. Dan diharapkan bisa memakai metode baru dan wawancara juga.