

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari Hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan yaitu :

1. Secara signifikansi parsial variabel bebas yaitu kualitas layanan mempunyai pengaruh pada variabel Y diperoleh t sebesar 2,095 dengan probabilitas sebesar 0.042, yang nilainya dibawah alfa yaitu $0,042 < 0,05$. Dengan nilai positif yang artinya variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura. Adapun persentase besaran pengaruh variabel dilihat dari nilai hasil uji koefisien korelasi (R) bahwa kontribusi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia (BSI) sebesar 46,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 46,3\% = 53,7\%$) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Terdapat peningkatan besaran persentase antara variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah yang dimoderasi oleh variabel religiusitas. Berdasarkan hasil uji *Moderated Regression Analysis* (MRA), adanya peningkatan nilai R Square setelah variabel X dan Y dimoderator oleh Variabel religiusitas (Z) sebesar 10,1%. Dengan hasil nilai R Square sebesar 56,4%. Dalam hal ini, penulis berkesimpulan bahwa adanya peningkatan terhadap loyalitas nasabah jika nasabah

tersebut mengenal asas syariah, mengetahui Riba, Maisir, Gharar dan lainnya, mengenal akad dan produk berdasarkan syariah dan hukum islam, dengan peningkatan 10,1%

B. Saran-saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan pembagian quisioner tentang Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura, dapat diberikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura, hendaknya untuk terus melakukan perbaikan mengenai pelayanan yang mengutamakan prinsip dan unsur Syariah guna meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.
2. Penulis sadar bahwa terdapat kekurangan pada karya tulis ini terkhusus minimnya literasi yang menjadi sebuah referensi pada penelitian. Untuk Peneliti selanjutnya yang menjadikan penulisan ini sebagai referensi, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam serta lebih kritis lagi. Khususnya tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah yang dimoderasi oleh religiusitas, serta menambah referensi dan wawasan untuk penelitian lainnya.