

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap empat variabel bebas yang meliputi tingkah laku (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan bukti fisik/nyata (X_4) secara parsial ternyata variabel tingkah laku (X_1) dan daya tanggap (X_3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dilihat dari t-hitung tingkah laku sebesar $0,471 < t\text{-tabel}$ yang sebesar $1,66388$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,639$ yang lebih besar dari $0,05$ dan daya tanggap t-hitung sebesar $0,540$ lebih kecil dari t-tabel yang sebesar $1,66388$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,591$ yang lebih besar dari $0,05$. Sedangkan variabel lainnya yaitu kehandalan (X_2) dan bukti fisik/nyata (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y), hal ini terlihat dari t-hitung sebesar $6,225 > t\text{-tabel}$ yang bernilai $1,66388$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selanjutnya variabel bukti fisik/nyata (X_4) yang juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah, hal ini dilihat dari nilai t-hitung sebesar $1,867 > t\text{-tabel}$ yang sebesar $1,66388$ dengan tingkat signifikansi $0,041 < 0,05$.

2. Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura maka semua variabel dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari tingkah laku (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan bukti fisik/nyata (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar dengan taraf signifikan sebesar 63,702 lebih $> F_{tabel}$ yang sebesar 2,48 dan nilai R square sebesar 0,431 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel bebas yang meliputi tingkah laku (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan bukti fisik/nyata (X_4) mempengaruhi variabel terikat (Y) yaitu loyalitas nasabah sebesar 43,10%. Sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap loyalitas nasabah , maka peneliti memberikan saran, yaitu:

1. Dari hasil pembahasan yang menyebutkan kualitas pelayanan yang meliputi tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik/nyata berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura , maka diharapkan kepada pihak terkait terutama Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura dapat memberikan perhatian lebih

untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

2. Bagi peneliti berikutnya yang masih melihat bahwa penelitian ini masih terdapat kekurangan sekiranya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai pelayanan-pelayanan yang baik, maupun mengenai loyalitas nasabah. Selain itu juga dapat mengambil objek yang berbeda maupun dengan meneliti variabel lain yang mungkin memengaruhi loyalitas nasabah.