

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Bersumber dari hasil penelitian serta pembahasan pada penelitian ini, berikut kesimpulan dari pengaruh *customer relationship management* dan *service quality* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada BRI SYARIAH KCP Kudus :

1. *Customer relationship management* mempengaruhi kepuasan secara positif dan signifikan pada nasabah BRI SYARIAH KCP Kudus. Hal ini diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,478, taraf  $t_{hitung}$  sebesar 5,889, dengan signifikansi 0,000. Artinya semakin tinggi tingkat *customer relationship management* maka semakin tinggi kepuasan nasabah pada BRI SYARIAH KCP Kudus. Sehingga hipotesis pertama dapat dibuktikan dan diterima.
2. *Service quality* mempengaruhi kepuasan secara positif dan signifikan pada nasabah BRI SYARIAH KCP Kudus. Hal ini diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,353, taraf  $t_{hitung}$  sebesar 5,715 dengan signifikansi 0,000. Artinya semakin tinggi tingkat *service quality* maka semakin tinggi kepuasan nasabah pada BRI SYARIAH KCP Kudus. Sehingga hipotesis kedua dapat dibuktikan dan diterima.
3. *Customer relationship management* mempengaruhi loyalitas pada nasabah BRI SYARIAH KCP Kudus. Hal ini diketahui total koefisien korelasi sebesar 0,279 sedangkan taraf  $t_{hitung}$  sebesar 2,496 dengan taraf signifikansi 0,000. Artinya semakin tinggi tingkat *customer relationship management* maka semakin tinggi loyalitas nasabah pada BRI SYARIAH KCP Kudus. Sehingga hipotesis ketiga dapat dibuktikan dan diterima..

4. *Service quality* mempengaruhi loyalitas secara positif dan signifikan pada nasabah BRI SYARIAH KCP Kudus. Hal ini diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,256, taraf  $t_{hitung}$  sebesar 2,958 dengan signifikansi 0,000. Artinya semakin tinggi tingkat *service quality* maka semakin tinggi loyalitas nasabah pada BRI SYARIAH KCP Kudus. Sehingga hipotesis keempat dapat dibuktikan dan diterima.
5. Kepuasan mempengaruhi loyalitas secara positif dan signifikan pada nasabah BRI SYARIAH KCP Kudus. Hal ini diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,654 sedangkan taraf  $t_{hitung}$  sebesar 2,958 dengan signifikansi 0,000. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah maka semakin tinggi loyalitas nasabah pada BRI SYARIAH KCP Kudus. Sehingga hipotesis kelima dapat dibuktikan dan diterima.
6. *Customer relationship management* mempengaruhi loyalitas nasabah secara positif dan signifikan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Hal tersebut diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,191 sedangkan  $t_{hitung}$  sebesar 5,393 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,667. Artinya semakin besar tingkat *customer relationship management* maka semakin besar loyalitas nasabah melalui kepuasan pada BRI SYARIAH KCP Kudus. Sehingga hipotesis keenam dapat dibuktikan dan diterima.
7. *Service quality* mempengaruhi loyalitas nasabah secara positif dan signifikan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Hal tersebut diketahui nilai koefisien intervensi sebesar 0,143 sedangkan  $t_{hitung}$  sebesar 4,770 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,667. Artinya semakin besar tingkat *service quality* maka semakin besar loyalitas nasabah melalui kepuasan pada BRI SYARIAH KCP Kudus. Sehingga hipotesis ketujuh dapat dibuktikan dan diterima.

## B. Keterbatasan penelitian

Keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti berdampak pada hasil penelitian yang dilakukan. Keterbatasan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hanya menggunakan 100 sampel, sedangkan jumlah nasabah yang dimiliki oleh BRI SYARIAH KCP Kudus secara keseluruhan tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Sehingga, hasil penelitian ini tidak bisa dijadikan acuan pendapat dari seluruh nasabah BRI SYARIAH KCP Kudus.
2. Pada penelitian ini *costumer relationship management* dan *service quality* sebagai variabel bebas, kepuasan sebagai variabel intervening serta loyalitas nasabah sebagai variabel terikat.
3. Periode pengamatan yang dilakukan hanya selama satu bulan, sehingga hasil kuesioner kurang maksimal.
4. Pada penelitian ini, penggalan sumber data primer dilakukan dengan cara penyebaran angket serta tidak hasil *interview* antara peneliti dengan nasabah BRI SYARIAH KCP Kudus.

## C. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, peneliti mengemukakan saran kepada BRISYARIAH KCP Kudus dan penelitian selanjutnya agar mencapai hasil yang maksimal berikut ini:

1. Bagi Penelitian Selanjutnya
  - a. Memperbesar jumlah sampel serta memperpanjang waktu pengamatan sehingga hasil yang didapatkan maksimal.
  - b. Mengembangkan variabel yang telah digunakan pada penelitian ini seperti menggunakan variabel-variabel lain semisal kepercayaan, *relationship marketing*, motivasi nasabah, lingkungan.
  - c. Melakukan penelitian secara lebih intensif untuk mengkaji pengaruh *cotumer relationship management* dan *service quality* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai

variabel intervening dalam skala yang komprehensif.

2. Bagi Perusahaan

- a. BRI SYARIAH dapat meningkatkan hubungan yang sudah terjalin dengan nasabah untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.
- b. Fasilitas-fasilitas pendukung transaksi seperti mesin ATM bisa untuk diperbanyak sehingga lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi ATM baik penarikan tunai maupun setoran tunai.
- c. BRI syariah perlu menambah karyawan dalam hal ini karyawan teller dan *costumer service* sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal dan menghindari antrian yang panjang.
- d. BRI SYARIAH perlu memperhatikan waktu pelayanan terutama terkait pergantian petugas pada waktu istirahat sehingga nasabah tidak perlu menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.