

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi. Hal ini dibuktikan bahwa nilai t_{hitung} sebesar $4,753 > t_{tabel}$ sebesar $2,04227$ dan nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini menguatkan penelitian terdahulu dikarenakan pada hasil penelitian Rahmat Yuli Setiawan (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah (Studi Pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo)”, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
2. Secara parsial, variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi. Hal ini dibuktikan bahwa nilai t_{hitung} sebesar $2,220 > t_{tabel}$ sebesar $2,04227$ dan nilai signifikansi dari variabel kualitas produk sebesar $0,034 < 0,05$. Pada hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian terdahulu oleh Rizal Zulkarnain, HER Taufik, Agus David Ramdanyah (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)”, menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
3. Secara parsial, variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi. Hal ini dibuktikan bahwa nilai t_{hitung} sebesar $4,235 > t_{tabel}$ sebesar $2,04227$ dan nilai signifikansi dari variabel kepuasan nasabah sebesar $0,000 < 0,05$. Pada hasil penelitian ini menguatkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Teuku Reza Kurniawan

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Duri”, menunjukkan hasil penelitian yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

4. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi. Hal ini didapatkan dari hasil nilai f_{hitung} sebesar $22,738 >$ dari nilai f_{tabel} 2,91. Dan diketahui bahwa nilai signifikansi dari *output* tersebut sebesar $0,000 <$ dari 0,05. Pada hasil penelitian ini juga menguatkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Teuku Reza Kurniawan, dikarenakan pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hal itu, maka peneliti dapat memberikan saran ke BPR Syariah Artha Mas Abadi agar meningkatkan system layanan yang sudah saat ini, misalnya dengan memberikan layanan berbasis teknologi digital dengan disertai layanan SDM bank yang baik, sehingga dapat membuat nasabah puas dan semakin loyal pada BPR Syariah Artha Mas Abadi.
2. Untuk kualitas produk, peneliti memberi saran kepada BPR Syariah Artha Mas Abadi agar membuat program undian yang lebih menarik dengan penyebaran hadiah di banyak daerah bukan secara terpusat saja. Sehingga, dengan adanya kualitas produk yang baik ini, akan memicu nasabah BPR Syariah Artha Mas Abadi untuk tetap loyal.
3. Peneliti memberi saran kepada BPR Syariah Artha Mas Abadi untuk membuat perencanaan yang berkaitan dengan pengenalan produk dan jasa yang dimilikinya kepada

masyarakat luas, misalnya dengan menerapkan system bank keliling/*selling with call*, agar produk-produk BPR Syariah Artha Mas Abadi dapat diketahui masyarakat luas.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar menambah indikator penelitian, seperti variabel kesopanan, kemudahan, lokasi ataupun variabel lainnya. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden yang digunakan, diharapkan dengan jumlah data yang lebih banyak akan menghasilkan analisa yang lebih akurat.

