

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil kajian atas pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung secara umum menghasilkan penilaian yang baik, hal ini ditunjukkan dari banyaknya responden yang memberikan skor 4 pada setiap dimensi kualitas pelayanan.
2. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung menunjukkan penilaian yang baik, hal ini ditunjukkan dari banyaknya responden yang memberikan skor 4. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung sesuai dengan harapan nasabah dan memberikan kepuasan kepada nasabahnya terutama dalam hal jaminan dari Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung.

3. Loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung secara umum menunjukkan hasil yang baik, hal ini ditunjukkan dari banyaknya responden yang memberikan skor 4. Artinya bahwa nasabah menyatakan setuju untuk loyal pada Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung.
4. Hipotesa pertama dapat diterima dimana kualitas pelayanan oleh Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung yang meliputi dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,198 dengan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,005. Semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan, loyalitas nasabah juga semakin meningkat dan sebaliknya semakin menurun kualitas pelayanan yang diberikan, loyalitas nasabah juga semakin menurun.
5. Hipotesa kedua dapat diterima dimana kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,422 dengan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,000. Semakin meningkat kepuasan nasabah, loyalitas nasabah juga semakin meningkat dan sebaliknya semakin menurun kepuasan nasabah, loyalitas nasabah juga semakin menurun.

6. Secara bersama-sama kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan nasabah ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah ( $Y$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.
7. Nilai  $R^2$  diperoleh sebesar 0,406. Hal ini berarti bahwa 40,6% yang mempengaruhi loyalitas nasabah ( $Y$ ) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan nasabah ( $X_2$ ). Sedangkan 59,4% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung sangat perlu untuk memperbaiki penilaian tidak baik yang tinggi dari nasabah yaitu pada dimensi daya tanggap yang meliputi karyawan bank bersedia membantu nasabah dengan cepat, tepat dan efisien serta jaringan ATM mudah diakses sehingga diharapkan kedepannya nasabah merasakan kemudahan atas semua pelayanan yang diterimanya.
2. Sebagian besar nasabah dalam menjawab pernyataan “Bank tidak pernah membuat kesalahan”, dalam menilai variabel kualitas pelayanan menghasilkan skor 3. Berdasarkan hal ini diharapkan kedepannya Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung agar memberikan pelayanan lebih baik lagi sehingga dapat meyakinkan nasabah bahwa bank tidak pernah membuat

kesalahan yang berakibat merugikan nasabah dan pada akhirnya nasabah menilai baik pada karyawan.