

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah itu baik pada Bank Madina Syariah, maka dapat meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa kualitas produk yang dirasakan nasabah itu baik pada Bank Madina Syariah, maka dapat meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa nilai nasabah yang dirasakan nasabah itu bermanfaat pada Bank Madina Syariah, maka dapat membuat loyalitas nasabah meningkat.
4. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa kepuasan nasabah yang

dirasakan nasabah itu baik pada Bank Madina Syariah, sehingga nasabah yang puas akan menjadi loyal kepada perusahaan.

5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah itu baik pada Bank Madina Syariah, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah
6. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa kualitas produk yang dirasakan nasabah itu baik pada Bank Madina Syariah, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap perusahaan.
7. Nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa nilai nasabah yang dirasakan nasabah itu bermanfaat, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Bank Madina Syariah
8. Kepuasan nasabah mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Dapat disimpulkan hal ini bahwa jika nasabah dengan kualitas pelayanan yang baik yang di rasakan, dan dari kepuasan nasabah tersebut akan menimbulkan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank Madina Syariah.
9. Kepuasan nasabah mampu memediasi kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. . Dapat disimpulkan hal ini bahwa jika nasabah dengan kualitas produk yang baik yang di rasakan, dan dari kepuasan nasabah

tersebut akan menimbulkan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank Madina Syariah

10. Kepuasan nasabah mampu memediasi nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah. . Dapat disimpulkan hal ini bahwa jika nasabah dengan nilai nasabah yang bermanfaat dan mempunyai *benefit* yang di rasakan, dan dari kepuasan nasabah tersebut akan menimbulkan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank Madina Syariah

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil pada penelitian dapat disimpulkan batasan-batasan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, nilai nasabah, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.
2. Penelitian ini hanya mengambil satu obyek penelitian yaitu produk tabungan Bank.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Penelitian Selanjutnya
 - a. Untuk penelitian yang selanjutnya, perlu ditambahkan metode wawancara supaya informasi yang didapat lebih akurat.

b. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan sampel yang lebih banyak, serta memperbanyak produk perbankan dalam penelitian.

2. Untuk Bank Madina Syariah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, nilai nasabah, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah sudah baik namun masih pada kategori sedang. Oleh karena itu Bank Madina Syariah disarankan lebih komunikatif dan selalu berinteraksi dengan nasabah demi menjaga loyalitas nasabah, memberikan penawaran-penawaran menarik kepada nasabah, selalu meningkatkan kualitas pelayanan demi menciptakan kepuasan dan loyalitasn nasabah.