BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah sebagai variabel pemediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah lima Bank Syariah di Indonesia, penelitian ini dilakukan dengan menganalisis 100 kuesioner yang berisi pernyataan kualitas layanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Data penelitian dianalisis dengan kuantitatif dan untuk menguji hipotesis digunakan inner model atau pengukuran struktural dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Setelah melakukan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Hal ini membuktikan semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah akan menimbulkan kepuasan pada nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aryani dan Rosinta yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian ini membuktikan kepuasan nasabah Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Hal ini membuktikan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan nasabah akan menimbulkan loyalitas nasabah tersebut. Hasil penelitian ini sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2010) yang menyatakan adanya pengaruh yang positif antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah.

3. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hipotesis yang telah dibentuk oleh peneliti, hipotesis yang dibentuk oleh peneliti menyatakan kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini membuktikan harus adanya faktor lain yang mendukung sehingga terciptanya loyalitas nasabah.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dikemukakan oleh peneliti yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan untuk penelitian selanjutnya mengenai penelitian yang sama dapat dijelaskan sebagai berikut :

1.2.1 Bagi Bank Syariah

Dari hasil penelitian dikemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi kemudian mempengaruhi variabel loyalitas nasabah. Sehingga dengan adanya hasil penelitian ini, karyawan Bank Syariah perlu untuk memerhatikan kualitas layanan yakni *reability, resvonsiveness, assurance, empathy, tangibles dan compliance*. Jadi, hal tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah.

1.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Diharapkan agar peneliti selanjutnya menambah Bank Syariah yang akan diteliti sepetiti BNI Syariah, BRI Syariah dan Panin Syariah dan menambahkan sampel penelitian.
2. Penelitian selanjutnya juga bisa membandingkan objek yang digunakan seperti kualitas layanan di Bank Umum Syariah dengan Bank Konvensional atau Badan Pembiayaan rakyat Syariah. Hal tersebut agar dapat dilihat perbedaan kualitas layanan dari masing-masing lembaga keuangan.

1.2.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti merasa bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan penelitian. Adapun keterbatasannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen saja, sehingga pengaruh yang dihasilkan dari penelitian kurang cukup besar dan tidak maksimal.
2. Jumlah responden yang diteliti masih terbatas sehingga penelitian ini masih kurang cukup optimal.