

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil uji statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- 1) Secara parsial bukti fisik dan keandalan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Labuan. Sedangkan daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Secara simultan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan.
- 3) Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh sebesar 16,4% terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalamnya, untuk itu saran yang

dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengukur variabel kualitas pelayanan *frontliner* melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Labuan, sehingga diharapkan untuk penelitian mendatang dapat menambah variabel-variabel lain seperti kepercayaan dan kepuasan nasabah yang dianggap dapat lebih berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan.
2. Pihak BSI KCP Labuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* dari dimensi daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga loyalitas nasabah dapat lebih terjaga dalam persaingan di dunia lembaga keuangan syariah saat ini.