

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan data dan juga pembahasan yang telah dijelaskan mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas hubungan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar kualitas produk maka, akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Dari penjelasan di atas secara keseluruhan, semakin besar kualitas produk yang ditawarkan oleh bank, maka akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar kualitas pelayanan bank, maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Kualitas hubungan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar kualitas hubungan terhadap kepuasan nasabah pada bank yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan nasabah.
4. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar kualitas produk, maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah. ketika kualitas produk tinggi, nasabah cenderung merasa puas dan lebih mungkin untuk tetap setia kepada lembaga tersebut.

5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar kualitas pelayanan bank, maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah.
6. Kualitas hubungan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar kualitas hubungan terhadap loyalitas nasabah yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan meningkatkan kualitas interaksi dan komunikasi dengan nasabah, perusahaan tidak hanya dapat mempertahankan nasabah tetapi juga mendorong pertumbuhan bisnis melalui peningkatan loyalitas.
7. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan semakin terpenuhi kepuasan nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pada bank tersebut.
8. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk telah sesuai dengan harapan yang mereka inginkan maka nasabah akan merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang produk yang telah mereka pakai, maupun produk yang ditawarkan oleh bank
9. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah BSI merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan yang diinginkan maka nasabah.
10. Kualitas hubungan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin dengan baik akan menciptakan rasa percaya dan komitmen dari nasabah yang pada akhirnya memperkuat loyalitas nasabah

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas hubungan, agar terus menciptakan kepuasan nasabah sehingga meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti menyarankan untuk menambah variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah. Selain itu, penulis juga menyarankan untuk memperluas referensi teori yang mendukung penelitian selanjutnya.