

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian analisis dan juga pada pembahasna yang telah diuraikan dalam skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan *Service excellence* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Wakaf Mikro El-Manahij, Pondok Pesantren Modern Manahijussadat, Lebak),” dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil Analisis menunjukan jika variabel kepercayaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Dalam hasil uji t yang telah ditunjukan bahwa nilai thitung 6,210 memilikinilai yang lebih besar dibandingkan ttabel yakni sebesar 1,9869, sehingga H0 ditolak dan ha diterima. Nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dengan koefisien regresi sebsar 0,383. Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah.

2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Service excellence* (X2) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Hasil pada uji t menunjukan bahwa ilai Thitung yakni sbesear 4,937 memilikinilai lebihbesa daripada ttabel yakni 1,9869, sehingga H0 ditolak dn ha diterima. Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,238. Hal ini menunjukan jika kualitas pelayanan prima yang diberikan bank memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

3. hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X1) dan *Service excellence* (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Pada hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} (25,842) memiliki nilai lebih besar dari F_{tabel} (3,10), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, variabel Kepercayaan dan *Service excellence* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Berdasarkan analisis koefisien determinasi, nilai R^2 sebesar 0,367 atau 36,7%, yang berarti pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y adalah 36,7%. Sementara itu, faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini memengaruhi sebesar 63,3%.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bank Wakaf Mikro El-Manahij diharapkan dapat meningkatkan transparansi dalam komunikasi dengan nasabah, khususnya terkait informasi produk dan kebijakan yang diterapkan. Selain itu, penguatan edukasi mengenai prinsip keuangan syariah perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan pemahaman serta kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah...
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden agar hasilnya lebih representatif. Selain itu, dapat mempertimbangkan variabel lain seperti inovasi produk atau faktor ekonomi yang berpotensi memengaruhi loyalitas nasabah. Dari segi metodologi, pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed*

methods) **dapat digunakan** untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam. Objek penelitian juga dapat diperluas dengan meneliti bank syariah berskala lebih besar aatau lembaga keuangan mikro lainnya guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.