

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS, ditemukan bahwa kepuasan nasabah dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang.

1. Pertama, kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan koefisien parameter sebesar 0.602, nilai P value sebesar 0.000 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$), dan T-statistik sebesar 12.386 (lebih besar dari T-tabel 1,96). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang ditunjukkan.
2. Kedua, kualitas layanan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas, dengan koefisien parameter sebesar 0.660, nilai P value sebesar 0.000, dan T-statistik sebesar 13.984. Artinya, peningkatan kualitas layanan secara langsung mendorong peningkatan loyalitas nasabah.

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah dan kualitas layanan memiliki peran penting dan signifikan dalam membentuk loyalitas nasabah secara langsung. Kedua variabel tersebut dapat dijadikan sebagai fokus utama dalam strategi peningkatan loyalitas nasabah di sektor perbankan, khususnya pada Bank Muamalat.

B. Saran

1. Meningkatkan Kualitas Layanan Secara Konsisten
Mengingat kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Bank Muamalat disarankan untuk terus meningkatkan dan menjaga kualitas layanan di semua aspek, seperti ketepatan waktu pelayanan, keramahan staf, kejelasan informasi, dan kenyamanan fasilitas fisik. Peningkatan ini harus dilakukan secara berkelanjutan agar nasabah merasa dihargai dan diprioritaskan.
2. Fokus pada Peningkatan Kepuasan Nasabah
Kepuasan nasabah terbukti memberikan kontribusi besar terhadap loyalitas. Oleh karena itu, bank perlu secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah melalui survei atau umpan balik, lalu menindaklanjuti temuan tersebut dengan perbaikan yang nyata. Strategi seperti program loyalitas, penyelesaian keluhan yang cepat, dan personalisasi layanan dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan.
3. Pelatihan Karyawan yang Berorientasi pada Layanan Nasabah
Mengingat interaksi langsung antara nasabah dan karyawan berkontribusi terhadap persepsi kualitas dan kepuasan, maka pelatihan sumber daya manusia perlu difokuskan pada peningkatan soft skill, empati, dan kemampuan komunikasi yang baik, agar nasabah merasa diperhatikan dan dihargai.
4. Pemanfaatan Teknologi untuk Mendukung Layanan
Bank juga disarankan untuk memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan, seperti mobile banking, digital

customer service, dan sistem antrean online. Teknologi yang baik akan memperkuat persepsi nasabah terhadap kualitas layanan.

5. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Pihak manajemen perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap tingkat loyalitas, kepuasan, dan kualitas layanan agar strategi pelayanan selalu relevan dengan kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berkembang.