

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Jambi (Y)” yakni sebagai berikut:

1. Karakteristik responden digunakan pada penelitian ini berjumlah 91 orang dengan jenis kelamin laki-laki, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan penghasilan perbulan. Dari hasil pengolahan data maka dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan 61 orang dan laki-laki 30 orang. Dapat dilihat bahwa perempuan lebih minat menabung dan bertransaksi di perbankan dibandingkan dengan laki-laki. Usia yang paling banyak menabung dan bertransaksi di Bank Muamalat Jambi adalah 26-36 tahun sebanyak 31 orang. Hal ini dikarenakan usia yang masih produktif dapat meningkatkan minat untuk melakukan pinjaman (kredit). Pendidikan terakhir yang mendominasi adalah S1 sebanyak 30 orang. Hal ini dapat dilihat dari status pekerjaan nasabah yang selain didominasi tidak bekerja, PNS, Pegawai swasta, Pengusaha. Pekerjaan yang paling banyak pada penelitian ini adalah PNS sebanyak 30 orang. Penghasilan perbulan nasabah pada penelitian ini yang paling mendominasi adalah Rp. 2.100.000-Rp 5.000.000. hal ini dapat dilihat dari pekerjaan nasabah yang dapat diambil rata-rata penghasilannya.
2. Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh pada loyalitas nasabah Bank Muamalat JAMBI dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai f yang ditentukan adalah dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $105,314 > 3,100$ sehingga dapat menunjukkan secara bersamaan ketika kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat JAMBI.

3. Sedangkan kepuasan memiliki hasil positif dengan arti sebesar 0.000 ($<0,05$), Terdapat pengaruh antara kepuasan (X2) terhadap Loyalitas.

4. Kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat JAMBI pada hasil uji regresi linier berganda diketahui koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,705 berarti kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh kuat terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat JAMBI yakni sebesar 70,5%.

6.2 Saran

Mengingat tujuan akhir yang diperoleh, maka diajukan gagasan sebagai pelengkap hasil eksplorasi yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1 Bank Muamalat JAMBI hendaknya tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan seperti meningkatkan kualitas pelayanan dalam menyelesaikan masalah, kecepatan dalam menangani keluhan, peka terhadap keinginan calon nasabah maupun nasabah, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan kemudahan ketika melakukan berbagai macam transaksi agar nasabah kembali, loyalitas nasabah akan meningkat mungkin dengan adanya aplikasi yang khusus untuk menyelesaikan keluhan.

2. Bank Muamalat JAMBI hendaknya harus meningkatkan kualitas produk dan keunggulan-keunggulan produk seperti kemudahan dalam proses pengajuan sampai pelunasan baik itu kemudahan dalam proses akad, persyaratan yang ringan dan kemudahan dalam pelaksanaan pencairan pembiayaan agar nasabah kembali melakukan pembiayaan ulang, sehingga loyalitas akan meningkat salah satunya mungkin dengan adanya aplikasi khusus untuk pembiayaan guna mempermudah dari pengajuan sampai pelunasan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya menambah variabel bebas misalnya variabel pengetahuan, variabel lokasi, variabel religiusitas dan variabel lainnya agar mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang diteliti dan menambah jumlah sampel yang digunakan agar data yang dihasilkan lebih akurat.