

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel – variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah studi pada Bank Syariah cabang Kudus dengan metode *path analysis*, dapat disimpulkan sebagai berikut. Terbukti bahwa :

1. Variabel kualitas produk berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,123 (studi pada Bank Syariah cabang Kudus).
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap variabel kepercayaan nasabah sebesar 0,062 (studi pada Bank Syariah cabang Kudus).
3. Variabel kepercayaan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan nasabah sebesar 0,469 (studi pada Bank Syariah cabang Kudus).
4. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 0,882 (studi pada Bank Syariah cabang Kudus).
5. Variabel kepuasan nasabah tidak memediasi kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar -0,12 (studi pada Bank Syariah cabang Kudus).
6. Variabel kepuasan nasabah tidak memediasi kualitas produk terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 0,311 (studi pada Bank Syariah cabang Kudus).
7. Variabel kepuasan nasabah tidak memediasi kepercayaan terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 0,39 (studi pada Bank Syariah cabang Kudus)..

B. Keterbatasan Penelitian

1. Sampel dalam penelitian ini hanya terbatas pada 3 Bank Syariah cabang di kabupaten kudus yaitu Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah sehingga hasil penelitiannya kurang signifikan.
2. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening saja. Masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah, misalnya faktor citra perusahaan atau nilai nasabah.
3. Penelitian ini menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening dan hasilnya pengaruh langsungnya tetap lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsungnya, sehingga tidak terjadinya pengaruh kepuasan nasabah memediasi kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
4. Pertanyaan kuesioner penelitian ini terbatas hanya 20 pertanyaan yang awalnya 36 pertanyaan dikarenakan salah satu pihak bank memberikan batas maksimal pertanyaan hanya 20 didalam kuesioner, sehingga hasil penelitian kurang signifikan hasilnya.

C. SARAN

1. Saran Manajerial

Berdasarkan hasil *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan Nasabah, Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah menjadi Variabel Intervening* diketahui bahwa terdapat empat faktor yang memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah bank syariah yang ada di Kudus. Keempat faktor tersebut adalah kepercayaan terhadap bank syariah, produk bank syariah, promosi dan pelayanan. Sehingga disarankan kepada bank syariah untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memberikan pengetahuan yang lebih mendalam kepada masyarakat tentang perbankan syariah, sehingga tidak lagi muncul kesalahan persepsi tentang perbankan syariah. Dimana bank syariah dianggap sama dengan bank konvensional.
- b. Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh bank syariah.
- c. Mengoptimalkan pelayanan yang baik kepada nasabah.
- d. Menghadirkan sebuah inovasi baru sehingga bisa mempermudah nasabah melakukan transaksi pada bank syariah.

2. Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang telah dilakukan ini memiliki keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian, antara lain:

- a. Terbatasnya sampel perbankan yang digunakan, karena hanya 3 perbankan cabang Kudus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah.
- b. Adanya keterbatasan dalam menganalisis hipotesis, karena kelemahan asumsi yang digunakan.