

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan serangkaian pengumpulan data, penyebaran kuisioner, dan pengujian hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung Kopo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan data tersebut didapatkan hasil bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah. Karyawan BSM juga melayani nasabah dengan ramah dan nasabah selalu mendapat perhatian ketika dilayani, karyawan BSM juga memiliki pengetahuan produk yang cukup baik, sehingga proses transaksi berjalan dengan lancar, karena dilayani oleh karyawan yang profesional.. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal yang telah diberikan oleh BSM, nasabah akan merasakan kepuasan ketika bertransaksi di Bank Syariah Mandiri, dan nantinya diharapkan berdampak bagi pertumbuhan Bank.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas nasabah, Bank perlu membangun hubungan baik dengan nasabah, terutama hubungan yang bersifat jangka panjang. BSM juga perlu mempertahankan dan meningkatkan cara dan sikap karyawan dalam melayani transaksi nasabah, hal ini dilakukan agar nasabah selalu senang dan merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik jasa pelayanan yang di

diberikan oleh Bank Syariah Mandiri, maka nasabah akan semakin loyal untuk memanfaatkan kembali jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

3. Berdasarkan data tersebut didapatkan hasil bahwa kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah. Loyalitas menjadi faktor yang paling penting karena pelanggan yang loyal sulit untuk dibujuk agar berpindah ke perusahaan lain, nasabah yang loyal juga sudah pasti akan membeli produk secara berulang dan tidak ragu untuk memberitahukan kepada orang lain tentang manfaat produk yang telah dirasakan.

6.2. Saran

Setelah mengamati dan mempelajari hasil penelitian, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung Kopo, yaitu:

1. Pihak BSM perlu melakukan penyempurnaan *standar operational prosodure* (SOP) tentang pelayanan bank secara komprehensif serta dilakukan evaluasi berkala sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung Kopo akan semakin baik serta dapat memfasilitasi kebutuhan dan keinginan nasabah.
2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya tidak hanya melihat kepuasan nasabah bank dan loyalitas nasabah dari kualitas pelayanannya saja tetapi dapat dilihat dari reputasi dan pesaing dari bank tersebut.
3. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai *variable mediasi*. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan cara memasukan variabel *corporate image* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.