

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas layanan terhadap komitmen, kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi loyalitas nasabah terhadap jasa perbankan tersebut.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta. Hal ini berarti semakin tinggi komitmen maka semakin tinggi loyalitas nasabah terhadap jasa perbankan tersebut.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi loyalitas nasabah terhadap jasa perbankan tersebut.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap jasa perbankan tersebut.

5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap komitmen nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi komitmen nasabah terhadap jasa perbankan tersebut.

5.2. Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi Bank BNI Syariah Yogyakarta yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank BNI Syariah Yogyakarta : hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah karena terbukti berpengaruh kepercayaan, komitmen dan loyalitas yaitu dengan meningkatkan dimensi empati, merupakan dimensi yang dinilai paling rendah oleh nasabah. Bank BNI Syariah sebaiknya memberikan dan memahami keluhan nasabah, karyawan memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada para nasabah, yaitu dengan bersikap sopan dan ramah kepada nasabah. Memiliki jam operasi yang jelas juga menjadi salah satu penunjang hasrat nasabah untuk kembali datang.
2. Pihak bank perlu meningkatkan kepercayaan nasabah, dengan cara meningkatkan kepeduliannya pada nasabah. Langkah yang dilakukan dapat melalui penawaran produk-produk perbankan yang lebih menarik, seperti tabungan umroh, pembiayaan perumahan (KPR) atau produk-produk menarik lainnya.