

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan studi dan diskusi yang dibahas pada bab sebelumnya, bisa ditarik kesimpulan bahwa hal-hal berikut adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri tergolong cukup dengan rata-rata skor 63,06. Penilaian ini didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini sah dan dapat diandalkan. Meskipun tergolong cukup, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan agar lebih memenuhi harapan dan meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Berdasarkan hasil penelitian, loyalitas nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri tergolong cukup, dengan rata-rata skor 72,54. Penilaian ini mencakup enam aspek loyalitas menurut Fandy Tjiptono, yaitu pembelian ulang, peningkatan penggunaan, referensi positif, resistensi terhadap kompetitor, komitmen emosional, dan kesetiaan jangka panjang. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini sah dan dapat diandalkan. Meskipun loyalitas nasabah berada dalam kategori cukup, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan untuk memperkuat loyalitas jangka panjang dan daya saing bank.
3. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabah, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap bank. Analisis regresi

dan uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi positif dengan loyalitas, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $8,852 > t$ tabel $1,653$. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun loyalitas nasabah. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi strategi utama dalam mempertahankan nasabah dan daya saing bank.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui layanan cepat, ramah dan profesional, serta mengembangkan program loyalitas dan komunikasi efektif. Bank juga perlu melakukan peningkatan kepuasan nasabah melalui survei, pengaduan, pelayanan personal dan edukasi keuangan. Pengembangan teknologi seperti digitalisasi layanan, aplikasi mobile dan pembayaran online juga penting. Selain itu, kerja sama dengan UMKM, promosi produk dan evaluasi kinerja secara berkala akan membantu memperkuat posisi bank di pasar.

2. Bagi Akademik

Penulis menyarankan agar akademisi memperkuat kolaborasi dengan bank syariah melalui kerja sama data, program magang dan penelitian bersama. Kolaborasi ini akan memberikan mahasiswa pengalaman praktis dan pemahaman mendalam tentang industri perbankan Islam.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi peneliti berikutnya untuk mengembangkan dan memperdalam penelitian dengan variabel tambahan.