

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 274 responden, kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri berada pada kategori baik dan dinilai konsisten oleh mayoritas nasabah. Hal ini terlihat dari nilai mean sebesar 20,89 yang mendekati skor maksimum serta distribusi frekuensi yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian dalam rentang skor tinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa upaya pelayanan yang diberikan oleh bank telah sejalan dengan harapan nasabah. Komponen pelayanan pada kelima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* telah diterapkan secara menyeluruh, baik dari sisi fasilitas fisik yang memadai, ketepatan dan kemudahan proses layanan, kesiapan pegawai dalam memberikan bantuan, kompetensi dan kesopanan staf yang menumbuhkan rasa aman, hingga perhatian dan perlakuan personal yang menciptakan kenyamanan emosional. Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ini menunjukkan bahwa BSI KC Hasanudin Kediri mampu menjaga pengalaman layanan yang positif, serta

menjadikan pelayanan sebagai salah satu keunggulan kompetitif dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

2. Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas nasabah berada pada kategori tinggi, ditunjukkan melalui nilai mean sebesar 17,51 yang mendekati skor maksimum dan didukung oleh distribusi frekuensi yang memperlihatkan dominasi skor tinggi pada sebagian besar responden. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa nasabah memiliki kecenderungan kuat untuk tetap menggunakan layanan BSI KC Hasanudin Kediri secara berkelanjutan. Loyalitas ini terlihat melalui beberapa bentuk perilaku, antara lain keinginan untuk terus menggunakan produk dan layanan bank, niat melakukan pembelian ulang atas layanan yang sama, kecenderungan untuk tidak berpindah ke lembaga keuangan lain, serta kesiapan memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai pengalaman layanan yang diterima. Selain itu, adanya kedekatan psikologis dan rasa percaya terhadap bank menunjukkan terbentuknya komitmen emosional yang mendorong hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa layanan yang diterima tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional nasabah, tetapi juga menciptakan kenyamanan serta kelekatan emosional yang memperkuat keputusan nasabah untuk tetap bertahan sebagai pengguna layanan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia

KC Hasanudin Kediri. Temuan ini terlihat dari hasil uji t yang menunjukkan nilai 15,066 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara parsial berdampak langsung terhadap peningkatan loyalitas nasabah. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,456 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 45,6% terhadap loyalitas nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara substansial, hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah, terutama yang tercermin pada ketepatan layanan, kesigapan pegawai, kenyamanan fasilitas, jaminan keamanan dan kompetensi pegawai, serta perhatian personal dalam proses layanan, maka semakin meningkat pula kecenderungan nasabah untuk melakukan pembelian ulang, bertahan sebagai pengguna layanan, merekomendasikan bank kepada pihak lain, dan memiliki keterikatan emosional yang kuat terhadap lembaga. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor dominan yang menentukan terbentuknya loyalitas nasabah dan merupakan pilar utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Untuk Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri

Bank diharapkan terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan baik serta meningkatkan aspek-aspek yang memberikan pengaruh besar

terhadap loyalitas, seperti peningkatan kesigapan pegawai dalam merespons kebutuhan nasabah dan penguatan kualitas interaksi interpersonal yang humanis. Pelatihan berkala bagi pegawai, efektivitas manajemen antrian, serta optimalisasi layanan digital seperti mobile banking juga dapat mendukung peningkatan kenyamanan dan kemudahan akses bagi nasabah.

2. Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri

Nasabah diharapkan dapat terus memberikan kritik, saran, dan umpan balik terhadap layanan yang diterima sebagai kontribusi dalam proses evaluasi pelayanan. Partisipasi aktif nasabah melalui survei kepuasan, laporan kendala, ataupun penyampaian pendapat secara langsung akan membantu bank mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian mendatang. Disarankan agar peneliti berikutnya mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan nasabah, kepercayaan, citra perusahaan, atau kualitas produk sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah. Selain itu, memperluas objek penelitian ke kantor cabang BSI lainnya atau lembaga keuangan syariah lainnya dapat memberikan perbandingan yang lebih luas dan akurat terkait fenomena loyalitas dalam sektor perbankan syariah.