

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan pengujian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan :

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu secara simultan dan parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Kesetiaan Merek. Dari penelitian ini juga diperoleh hasil secara simultan terdapat interaksi negatif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Kesetiaan Merek. Interaksi tersebut adalah Kepuasan Nasabah tidak mampu memoderasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kesetiaan Merek, dimana dalam hasil penelitian didapatkan hasil $-0,002$ dengan kemungkinan, pada awalnya terjadi keharusan bagi responden (nasabah) untuk menggunakan jasa Bank X Syariah karena adanya kerjasama antara Bank X Syariah dengan UPN, tetapi dengan berjalannya waktu dan nasabah telah merasakan jasa pelayanan Bank yang baik, maka nasabah merasa loyal terhadap Bank X Syariah. Dan mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,000$ yang menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kesetiaan terhadap merek.

Jadi, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian Kepuasan Nasabah ternyata tidak mampu memoderasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kesetiaan Merek, maka hipotesis penelitian tidak terbukti.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta keterbatasan dan kelemahan yang ada dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran baik bagi Bank X Syariah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah, bagi peneliti lainnya yang dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lanjutan, adalah:

1. Bagi Bank X Syariah

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan kepada Bank X Syariah untuk meningkatkan jasa pelayanan yang diberikan Bank kepada nasabah guna meningkatkan kepuasan yang dirasakan nasabah sehingga nasabah tetap setia menggunakan jasa pelayanan Bank X Syariah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian yang akan datang diharapkan mampu menambah variabel independen diluar Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dengan dimensi yang lebih lengkap lagi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menemukan variabel independen yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen Kesetiaan Merek agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi Kesetiaan Merek.