BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Hasil data penelitian yang telah dianalisis dengan *Part Least Square* (PLS), menunjukkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis dengan smartPLS, hubungan kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah memiliki nilai t-value sebesar 7,546. Karena nilai t-value ≥±1,96 maka hipotesis 0 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh langsung dari variabel kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah adalah sebesar 0,583. Koefisien pada hubungan ini bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap preferensi nasabah searah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka preferensi nasabah akan meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka preferensi nasabah akan semakin menurun.

2. Berdasarkan hasil analisis dengan smartPLS, hubungan patronase figur terhadap preferensi nasabah memiliki nilai t-value sebesar 4,942, karena nilai t-value ≥±1,96 maka hipotesis 0 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh dari variabel patronase figur terhadap preferensi nasabah. Besarnya pengaruh langsung variabel patronase figur terhadap preferensi nasabah adalah sebesar 0,383. Koefisien pada hubungan ini bernilai positif,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh patronase figur terhadap preferensi nasabah searah. Artinya, semakin baik patronase figur maka preferensi nasabah akan meningkat, sebaliknya semakin buruk patronase figur maka preferensi nasabah akan semakin menurun.

3. Berdasarkan hasil analisis dengan smartPLS, hubungan kualitas pelayanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah memiliki nilai t-value sebesar 6,244. Karena nilai t-value ≥±1,96 maka hipotesis 0 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah. Besarnya pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah adalah sebesar 0,483. Koefisien pada hubungan ini bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah searah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan patronase figur maka preferensi nasabah akan meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan dan patronase figur maka preferensi nasabah akan semakin menurun.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah tabungan haji BRIS KCP Blitar, sedangkan patronase figure memiliki pengaruh yang lebih siginifikan terhadap preferensi nasabah tabungan haji BRIS KCP Blitar. Dengan hasil penelitian di atas, peneliti dapat menyarankan kepada BRI Syariah KCP Blitar agar:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Lebih memperkuat aspek patronase figure dari pada kualitas pelayanan, karena aspek ini jauh lebih signifikan dalam mempengaruhi preferensi nasabah.
2. Kualitas pelayanan, walaupun tidak lebih signifikan dibanding patronase figur, namun aspek ini perlu ditingkatkan untuk membuat nasabah semakin nyaman sekaligus berfungsi sebagai penguat aspek patronase figur. Karena, jika kedua hal ini dikembangkan dan ditingkatkan, akan menjadi ujung tombak dalam menarik minat nasabah untuk menabung di BRI Syariah KCP Blitar, Jawa Timur.
3. Karena kualitas pelayanan dan patronase figur sangat berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah, maka kedua variabel ini perlu ditingkatkan untuk mendapatkan nasabah yang lebih banyak lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id