

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah loyalitas nasabah dipengaruhi secara positif oleh syariah compliance (kepatuhan syariah) dan pelayanan. Semakin baik syariah compliance (kepatuhan syariah) dan pelayanan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah. Untuk lebih jelasnya, kesimpulan penelitian dapat dilihat dalam paparan berikut

1. Hubungan antara Syariah Compliance (Kepatuhan Syariah) dengan Loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2,920 ($> 1,96$). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,182 atau 18,2% yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Syariah Compliance dengan Loyalitas nasabah adalah positif. Artinya Loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto dipengaruhi Syariah Compliance sebesar 18,3%. Dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa 'Syariah Compliance berpengaruh terhadap Loyalitas diterima.
2. Hubungan antara Pelayanan dengan Loyalitas adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 9,726 ($> 1,96$). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,741 atau 74,1% yang

menunjukkan bahwa arah hubungan antara Pelayanan dengan Loyalitas adalah positif. Dengan demikian hipotesis H2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ‘Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas’ diterima. Dalam persaingan yang semakin ketat, usaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dan menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi dirasakan sangat penting. Ini menunjukkan bahwa semakin baik jasa pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto maka nasabah akan semakin loyal untuk memanfaatkan kembali jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya

3. Hipotesis 3 dapat terjawab berdasarkan nilai *original sample estimate* maka diperoleh bahwa nilai tertinggi yang mempengaruhi loyalitas (LOY) adalah pada pelayanan (PL) yaitu sebesar 0,741 atau 74,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas lebih tinggi dari pada pengaruh antara syariah compliance terhadap loyalitas (0,182). Lebih lanjut, dari dua variabel yang mempengaruhi loyalitas (LOY) secara langsung, yaitu syariah compliance (SC) dan pelayanan (PL), yang paling besar pengaruhnya adalah pelayanan karena mempunyai nilai *original sample estimate* tertinggi. Dengan demikian pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas. Sedangkan variabel yang paling tidak dominan adalah syariah compliance. Dari hasil analisis yang terlihat pada Loading Factor untuk indikator dapat disimpulkan

2. Manajemen PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto diharapkan juga meningkatkan kualitas fasilitas perbankan seperti tempat parker, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan alat elektronik yang mendukung transaksi serta melengkapi peralatan dan fasilitas medis lainnya. Saran tersebut tentu sangat penting untuk semakin memperkuat loyalitas pasien untuk menggunakan jasa PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto..
3. Peneliti dimasa datang disarankan untk memperbanyak jumlah sampel yang akan digunakan, serta mencoba menambahkan minimal satu variabel lainnya yang diduga juga mempengaruhi terbentuknya loyalitas nasabah, selain itu peneliti dimasa datang harus mencoba menggunakan wilayah observasi yang berbeda, saran ini sangat penting dicoba untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian dimasa mendatang
4. Dalam penelitian ini hanya menggunakan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto saja. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan industri perbankan syariah lainnya atau PT. BPRS Lantabur Tebuireng secara keseluruhan, sehingga hasil dapat digeneralisasi untuk semua jenis perbankan syariah dengan tetap memperhatikan ketersediaan data penelitian