

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Understanding customer expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah mandiri
2. *Building service partnership* (membangun kerjasama dalam pelayanan) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
3. *Total quality management* (management yang berkualitas) berpengaruh positif dan signifikan.
4. *Empowering employees* (pemberdayaan karyawan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
5. Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif dan signifikan.
6. *Understanding customer expectation, building service partnership, total quality mangement dan empowering employees* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

(1) Bagi BSM KCP Tanjungpandan

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa *building service partnership* berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah, sehingga BSM KCP Tanjungpandan bisa lebih membangun kerjasama dalam pelayanan melalui masukan maupun saran yang bisa langsung di tanyakan ke nasabah, karena hal itu akan menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas dari produk bank itu sendiri dan dapat meyakinkan nasabahnya bahwa BSM KCP Tanjungpandan terbaik dengan kualitas layanan yang memuaskan, sehingga nasabah tidak akan beralih kebank lain ataupun tergiur oleh tawaran bank pesaing.

(2) Bagi peneliti

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topic penelitian.