

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian mengenai analisis pengaruh Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*) terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention pada Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t untuk variabel *tangible* dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1.564 < 1.985$ dan nilai signifikansi sebesar 0,121 lebih besar dari 0,05 ($0,121 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak.
2. Variabel Kehandalan (*Reliability*) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention pada Bank Muamalat KC Balaikota Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t untuk variabel *reliability* dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1.006 < 1.985$ dan nilai signifikansi sebesar 0,104 lebih besar dari 0,05 ($0,104 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak.
3. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention pada Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t untuk variabel *responsiveness* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $4.112 > 1.985$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Artinya semakin baik daya tanggap (*responsiveness*) yang diterapkan bank maka akan meningkatkan loyalitas nasabah (customer retention).
4. Variabel Jaminan (*Assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention pada Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t untuk variabel *assurance* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3.035 > 1.985$ dan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Artinya semakin baik

penerapan jaminan (*assurance*) yang diterapkan bank maka akan meningkatkan loyalitas nasabah (*customer retention*).

5. Variabel (*Empathy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* pada Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t untuk variabel *empathy* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3.313 > 1.985$ dan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima. Artinya semakin baik *Empathy* yang diterapkan bank maka akan meningkatkan loyalitas nasabah (*customer retention*).
6. Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F F_{hitung} sebesar 4.581 lebih besar dari F_{tabel} 2,31 ($4.581 > 2,31$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima. Dan hasil uji koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,704 yang berarti mampu menjelaskan pengaruh pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) terhadap *customer retention* sebesar 70,4%, sedangkan sisanya sebesar 29,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini seperti kualitas produk, kepercayaan, komitmen, promosi dan lain-lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti akan memberikan saran yang bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Bank Muamalat KC Balaikota Medan diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) agar terus menjadi lebih baik sehingga sikap loyalitas yang dimiliki nasabah akan terus terjaga dan semakin meningkat yang kemudian akan berdampak pada meningkatnya keuntungan yang diperoleh oleh bank.
2. PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan harus terus mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah, serta terus meningkatkan kinerja perusahaan sehingga dapat tumbuh dan terus berkembang.

3. Melihat bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*) tidak mempunyai pengaruh terhadap customer retention (loyalitas nasabah) disarankan kepada pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan seperti :
 - Agar dapat menyediakan fasilitas yang memadai seperti area tempat parkir yang luas sehingga membuat nasabah merasa nyaman ketika meninggalkan kendaraannya. dan tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di masa yang akan datang.
 - Diharapkan Bank Muamalat KC Balakota Medan memperhatikan kualitas pelayanan reliability (kehandalan) para pegawai supaya dapat melayani nasabah dengan cepat tanpa membuat nasabah menunggu lama, sehingga akan berdampak dalam peningkatan jumlah nasabah.
4. Bagi peneliti, diiharapkan selanjutnya untuk menambah item pertanyaan, dan menambahkan variabel independen (X) lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan agar hasil penelitian bisa berpengaruh terhadap suatu penelitian.

