

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) pada yang menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($7,555 > 1,660$). Karena nilai signifikansi diatas 0,05. Maka H_a yang berbunyi bahwa ada pengaruh antara pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan greeting 5S berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
2. Dari hasil pengujian diatas terdapat pengaruh antara pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah dengan tingkat pengaruh yang kecil, yaitu hanya sebesar 36,4 %. Sedangkan sisanya 63,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu promosi, prodak-prodak, jasa pelayanan, harga dan lain-lainnya, yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal tersebut berarti pelayanan greeting 5S tidak terlalu berpengaruh dalam kelayakan nasabah yang ada di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

B. SARAN – SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan, maka saran bagi penelitian selanjutnya dengan masalah serupa adalah:

1. Perusahaan hendaknya lebih teliti lagi dalam melakukan transaksi lebih-lebih dalam memberikan penarikan nasabah, sebaiknya di cek kembali sebelum uang tersebut di pasrakan kepada nasabah.
2. Perusahaan hendaknya melayani lebih sabar lagi dan lebih ikhlas lagi dalam menghadapi nasabahnya, terutama di bagian depan seperti (sekuriti, teller, dan customer service) di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
3. Sebaiknya variabel bebas yang digunakan dalam penelitian berikutnya tidak hanya greeting 5S saja, akan tetapi bisa menggunakan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank, seperti menggunakan basis informasi suatu merek (lebel), serta promosi iklan dari pihak bank, dan banyak lainnya.
4. Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan metode analisis lain, seperti dengan menggunakan metode analisis SEM (*Struktural Equation Modeling*), metode analisis PLS (*Partial Least Square*), dan juga dengan menggunakan metode analisis berganda.

IAIN JEMBER