# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Produk Layanan Jemput Maslahah Bank BJB Syariah Cabang Lembangdipersepsikan oleh nasabah merupakan produk yang memiliki kualitas yang cukup baik.
2. Petugas produk Layanan Jemput Maslahah Bank BJB Syariah Cabang Lembang memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap nasabah.
3. Nasabah memiliki loyalitas yang cukup baik pada Produk Layanan Jemput Maslahah Bank BJB Syariah Cabang Lembang.
4. Secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BJB Syariah Cabang Lembang pada produk Layanan Jemput Maslahah

## 5.2 Saran

Sehubungan dengan penelitian yang telah dibuat maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan.

1. Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysisi (IPA)* Bank BJB Syariah cabang Lembang perlu untuk meningkatkan beberapa atribut dari kualitas produk terutama dari *Performance*yang dirasa belum memenuhi ekspektasi dari nasabah, yaitu: Pemenuhan spesifikasi utama dari produk tabungan dan nasabah merasakan keuntngan dari produk Jemput Maslahah.
2. Lalu dari hasil *Importance Performance Analysisi (IPA)* untuk variabel kualitas pelayanan juga ada beberapa yang harus mendapat perhatian yaitu dari indikator *Reliability*: Pemenuhan pelayanan yang dijanjikan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah. Lalu dari indikator Assurance adalah mengenai jawaban yang diberikan oleh petugas marketing dalam menjawab pertanyaan nasabah