

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa nasabah Bank X memberikan penilaian baik pada variabel kualitas jasa *soft* yaitu dengan rata-rata total sebesar 4,13 (Baik), kualitas jasa *hard* dengan rata-rata total sebesar 4,08 (Baik), kepuasan nasabah dengan rata-rata total sebesar 3,93 (Baik), sedangkan pada variabel loyalitas nasabah dengan rata-rata total sebesar 3,70 (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah Bank X menilai baik kualitas jasa *soft* dan kualitas jasa *hard*, puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank X serta menjadi nasabah yang loyal terhadap Bank X.
2. Terdapat pengaruh positif signifikan kualitas jasa *soft* dan kualitas jasa *hard* terhadap kepuasan nasabah Bank X dengan kualitas jasa *hard* yang merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Dan terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank X. Namun tidak ada pengaruh positif signifikan kualitas jasa *soft* dan kualitas jasa *hard* terhadap loyalitas nasabah Bank X.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi manajemen Bank X yaitu :

1. Pihak manajemen Bank X hendaknya meningkatkan kualitas jasa *hard*, karena terbukti berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa *hard* berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah Bank X. Dengan kepuasan nasabah yang baik maka akan mempengaruhi loyalitas nasabah sebagai tujuan perusahaan untuk mempertahankan berjalannya operasioanl Bank X. Implikasinya pihak manajemen Bank X meningkatkat atribut yang ddinilai paling rendah oleh nasabah yaitu perusahaan berlaku adil kepada setiap nasabah. Diharapkan untuk kedepannya manajemen dapat meningkatkan kesetaraan pelayanan kepada nasabah dan memberikan penjelasan tentang kelas-kelas pelayanan seperti menjadi nasabah biasa atau nasabah prioritas dengan kelebihan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi tanpa mengesampingkan kualitas pelayanan kepada nasabah biasa.
2. Berdasarkan analisis deskriptif nasabah memberikan penilaian yang tinggi pada variabel kualitas jasa *soft*. Langkah yang bisa diambil oleh manajemen yaitu meningkatkan indikator yang dinilai paling rendah yaitu indikator dapat menyesuaikan diri dengan karakteristik nasabah. Diharapkan kedepannya karyawan Bank X dapat lebih meningkatkan lagi kemampuan adaptasi dengan berbagai macam karakteristik nasabah yang berbeda-beda dengan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda pula melalui pelatihan yang bisa diberikan oleh pihak manajemen. Selain itu pihak manajemen juga mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja indikator yang dinilai paling tinggi yaitu sopan melayani nasabah. Karyawan perlu untuk selalu mempertahankan kesopanan ketika menghadapi nasabah bagaimanapun kondisi yang dihadapi oleh karyawan

sehingga nasabah merasa lebih dihargai dan tentu akan memberikan dampak yang baik bagi keberlangsungan Bank X.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa *soft* dan kualitas jasa *hard* tidak berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap loyalitas. Hal tersebut bisa terjadi karena untuk saat ini nasabah sudah jarang untuk datang ke Bank X secara langsung karena perkembangan teknologi di mana hampir semua transaksi dapat dilakukan tanpa mengunjungi kantor layanan bank secara langsung. Untuk itu penulis menyarankan untuk dilakukan penelitian lainnya agar dapat diketahui variabel lain yang secara langsung berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

