

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka disimpulkan:

1. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah artinya, jika kepuasan nasabah meningkat maka loyalitas nasabah juga akan meningkat, tetapi jika kepuasan nasabah menurun maka loyalitas nasabah juga akan menurun.
2. *Ethical CSR* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah artinya, jika *ethical CSR* meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, tetapi jika *ethical CSR* menurun maka kepuasan nasabah juga akan menurun.
3. *Ethical CSR* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah artinya, jika *ethical CSR* meningkat maka loyalitas nasabah juga akan meningkat, tetapi jika *ethical CSR* menurun maka loyalitas nasabah juga akan menurun.
4. *Philanthropic CSR* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah artinya, jika *philanthropic CSR* meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, tetapi jika *philanthropic CSR* menurun maka kepuasan nasabah juga akan menurun.

5. *Philanthropic CSR* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah artinya, jika *philanthropic CSR* meningkat maka loyalitas nasabah juga akan meningkat, tetapi jika *philanthropic CSR* menurun maka loyalitas nasabah juga akan menurun.

5.2. Saran

Kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah merupakan variabel penting dan strategis dalam mendukung keberhasilan BRI, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut harus senantiasa mendapat perhatian dari pihak manajemen BRI untuk selalu dilakukan upaya-upaya peningkatannya. Berdasarkan hasil peneliti ini, peningkatan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dapat dilakukan melalui:

1. Peningkatan kualitas pelaksanaan *ethical CRS*. Hal ini dapat dilakukan melalui:
 - a. Menunjukkan dan mengutamakan berperilaku perilaku bisnis yang etis.
 - b. Mendorong karyawannya menjalankan bisnis secara etis.
 - c. Selalu selalu mematuhi aturan-aturan untuk menjaga privasi nasabah.
2. Peningkatan kualitas pelaksanaan *philanthropic CRS*. Hal ini dapat dilakukan melalui:
 - a. Meningkatkan pelaksanaan program-program sosialnya kepada masyarakat.
 - b. Meningkatkan peran serta BRI dalam melaksanakan pemberdayaan masyarakat.

- c. Meningkatkan perhatian dan pemberian bantuan kepada masyarakat penyandang cacat,dll.

Bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan replikasi terhadap penelitian ini, penulis menyarankan untuk mengembangkan model penelitiannya. Pengembangan model tersebut dapat dilakukan melalui penambahan variabel-variabel yang secara teoritis dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Melalui pengembangan model tersebut diharapkan dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan lebih bermanfaat praktis.