

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tersebut disimpulkan bahwa nasabah Bank Mandiri Yogyakarta berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Bank Mandiri Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis satu (H1) dalam penelitian ini diterima. Hal tersebut berarti bahwa kenaikan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Kualitas pelayanan Bank Mandiri Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas sehingga hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima. Hasil tersebut berarti bahwa kenaikan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah
3. Kepercayaan nasabah Bank Mandiri Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sehingga hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima.. Hal tersebut menjelaskan bahwa kenaikan kepercayaan nasabah akan memberikan kenaikan pula pada tingkat kepuasan nasabah.
4. Kepercayaan nasabah Bank Mandiri Yogyakarta berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas sehingga hipotesis empat (H4) dalam penelitian ini ditolak. Loyalitas terbentuk melalui kepuasan yang dirasakan setelah memperoleh manfaat atas suatu barang/jasa sehingga nasabah bisa menjadi loyal.

5. Kepuasan nasabah Bank Mandiri Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas sehingga hipotesis kelima (H5) dalam penelitian ini diterima.. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan tingkat kepuasan pada nasabah akan menciptakan loyalitas yang semakin baik.

## 5.2 Saran

Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan merupakan faktor penting yang harus ditingkatkan oleh bank untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas penulis memberikan saran bahwa faktor dalam penelitian yang sudah baik dipertahankan dan yang belum baik agar ditingkatkan sehingga saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bank Mandiri diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepercayaan guna memberikan kepuasan dan nantinya menciptakan loyalitas nasabah.
2. Hal-hal yang mendahului kepuasan nasabah diantaranya kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah harus ditingkatkan di Bank Mandiri Yogyakarta untuk mempertahankan nasabah. Untuk masa yang akan datang Bank mandiri Yogyakarta harus meningkatkan agar kepuasan dan loyalitas nasabah terjaga dan meningkat.
3. Aspek kepuasan dalam hal penentuan bunga perlu diperhatikan untuk memperoleh respon yang lebih baik dari nasabah sehingga kepuasan nasabah lebih lebih meningkat dan lebih loyal terhadap Bank Mandiri.
4. Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah agar

meningkatkan kepuasan nasabah (hipotesis 1) maka Bank Mandiri agar meningkatkan keamanan nasabahnya dalam menyimpan dananya, meningkatkan layanan staf kepada nasabah lebih ramah, sabar dan simpatik serta penuh perhatian dalam melayani transaksi nasabah.

5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (hipotesis 2) agar Bank Mandiri menjaga nasabah untuk tetap berbank dan merekomendasikan kepada yang lain agar menggunakan layanan Bank Mandiri,.
6. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dalam meningkatkan kepuasan nasabah (hipotesis 3) maka Bank Mandiri agar memberikan variasi program layanan dan variasi produk kepada nasabah misalnya dengan menggunakan layanan ebanking, layanan atm, layanan setoran uang melalui atm dan program lain yang dibutuhkan oleh masyarakat.
7. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dalam meningkatkan loyalitas nasabah (hipotesis 4) maka Bank Mandiri harus meningkatkan tranparan dalam memberikan informasi kepada nasabahnya dan memberikan solusi yang tepat pada setiap keluhan nasabah dan dapat memberikan layanan yang dihandalkan nasabahnya. Hal ini untuk meningkatkan layanan nasabah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah menuju loyalitas.
8. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar meningkatkan loyalitas nasabah (hipotesis 5) maka Bank Mandiri meningkatkan bunga untuk

menjaga kepuasan dan loyalitas nasabahnya.

9. Kualitas pelayanan Penelitian sejenis yang dilakukan pada masa yang akan datang diharapkan mempunyai cakupan yang lebih luas, misalnya dengan menambahkan unsur pertimbangan pemilihan bank syariah dalam variabel penelitiannya.

