

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Pengaruh *Brand Image*, *Service Quality* Dan *Trust* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Yogyakarta, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Yogyakarta. Apabila kepuasan nasabah ditingkatkan maka loyalitas nasabah juga meningkat
2. Ada pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara *Brand Image* terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Yogyakarta. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif pada *Brand Image* terhadap kepuasan konsumen belum optimal atau dalam kata lain *Brand Image* pengaruhnya terhadap kepuasna nasabah masih relatif kecil
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Service Quality* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Yogyakarta. Apabila *Service Quality* ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga meningkat.
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Trust* terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Yogyakarta. Apabila *Trust* ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga meningkat
5. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Brand Image*, terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Yogyakarta. Apabila *Brand Image* ditingkatkan maka loyalitas nasabah juga meningkat.

6. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Service Quality*, terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Yogyakarta. Apabila *Service Quality* ditingkatkan maka loyalitas nasabah juga meningkat.
7. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Trust* terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Yogyakarta. Apabila *Trust* ditingkatkan maka loyalitas nasabah juga meningkat.
8. Kepuasan nasabah mampu memperkuat pengaruh positif *Brand Image*, *Service Quality* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah, ini artinya bila *Brand Image*, *Service Quality* dan *Trust* meningkat maka kepuasan nasabah juga meningkat dan berpengaruh memperkuat loyalitas nasabah.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, kepada Bank BRI Cabang Yogyakarta disarankan sebagai berikut:

1. Bank BRI Cabang Yogyakarta dalam rangka meningkatkan *brand image* masyarakat terhadap jasa Bank BRI Yogyakarta dengan cara meningkatkan kepercayaan nasabah.
2. Bank BRI Cabang Yogyakarta supaya meningkatkan nasabah dengan memberikan layanan yang terbaik agar nasabah merasa puas dengan cara selalu siap memenuhi dan menanggapi permintaan dan keluhan nasabah dan memberikan perhatian secara individual (khusus) kepada nasabah.
3. Pihak Bank BRI Cabang Yogyakarta supaya memberikan pelatihan karyawannya untuk memkasimalkan pelayanannya sehingga nasabah merasa nyaman ketika melakukan transaksi di Bank BRI Cabang Yogyakarta. Ruangannya kantor, tempat parkir, dan ruang tunggu supaya

dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga nasabah merasa nyaman ketika berada di Bank. Perlunya karyawan bersikap ramah dan berusaha memahami setiap kesulitan yang dihadapi konsumen. Karyawan memberikan solusi yang bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan dari konsumen yang berkaitan penempatan dana, penyaluran kredit maupun permasalahan pelunasan. Karyawan supaya dapat memberikan layanan sesuai dengan harapan dari nasabah. Karyawan menangani nasabah dengan ramah dan penuh perhatian, karena dengan keramahan dari karyawan nasabah merasa dihargai. Dengan demikian proses transaksi baik itu menabung, pinjaman fasilitas kredit sampai dengan pelunasan nasabah merasakan pelayanan yang baik sehingga merasa puas memanfaatkan jasa yang disediakan oleh Bank BRI Cabang Yogyakarta

4. Disarankan Bank BRI Cabang Yogyakarta mempunyai keamanan dan kenyamanan yang baik, yaitu menjamin kerahasiaan nasabah, nasabah merasa aman dalam bertransaksi, nyaman dalam menggunakan jasa di Bank BRI Cabang Yogyakarta dan bermanfaat seperti simpanan deposito, tabungan dan giro Bank BRI Cabang Yogyakarta memiliki nilai tambah, Manfaat kredit yang diberikan Bank BRI Cabang Yogyakarta dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah, Bank BRI Cabang Yogyakarta selalu berupaya meningkatkan kesejahteraan nasabahnya, memiliki manfaat meringankan keuangan nasabah.