

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari analisis pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas nasabah diperoleh dari persamaan regresi linear berganda, secara keseluruhan variabel kualitas jasa pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 43.151, lebih besar dibandingkan dengan F_{tabel} (4.41). Oleh karena itu, hipotesis formal yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif antara kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas nasabah dapat diterima.
2. Dari analisis regresi secara parsial dengan uji t dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 2.580. Hal ini dilihat dari t_{hitung} masing-masing variabel yaitu $t_{tangibles} = 2.066$, $t_{reability} = 2.031$, $t_{responsiveness} = 2.580$, $t_{assurance} = 2.167$, $t_{emphaty} = 2.095$. Sehingga, hipotesis formal bahwa variabel *emphaty* merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah tidak dapat diterima (ditolak).

3. Dari analisis terhadap karakteristik nasabah, dari 105 responden sebagian besar adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 55 orang (52,4%), berdasarkan pekerjaannya sebagian besar adalah Pegawai Negeri Sipil dengan jumlah responden sebanyak 51 orang (48,6%), berdasarkan penghasilan sebagian besar berpenghasilan Rp 500.001 - Rp 2.000.000 per bulan dengan jumlah responden sebanyak 78 orang (74,3%), berdasarkan transaksi yang dilakukan sebagian besar kurang dari 3 kali per bulan dengan jumlah responden sebanyak 38 orang (36,2%), berdasarkan lama menjadi nasabah sebagian besar lebih dari 1 tahun dengan jumlah responden sebanyak 77 orang (73,3%), sedangkan berdasarkan kepemilikan rekening pada Bank lain sebagian besar menyatakan tidak mempunyai rekening selain di BNI dengan jumlah responden sebanyak 56 orang (53,3%). Dari hasil ini, disimpulkan bahwa responden nasabah Taplus sebagian besar adalah perempuan, berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil yang berpenghasilan Rp 500.001 - Rp 2.000.000 per bulan dengan transaksi kurang dari 3 kali per bulan dan telah menjadi nasabah Taplus lebih dari 1 tahun serta tidak memiliki rekening pada Bank lain selain BNI.

5.2 Saran

1. Menurut kesimpulan di atas maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas jasa pelayanan, maka loyalitas nasabah semakin

meningkat. Artinya BNI secara umum dan untuk produk Taplus pada khususnya perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik untuk mendapatkan kepuasan nasabah yang maksimal, yang pada akhirnya dapat menciptakan loyalitas nasabah.

2. Dari analisis data yang menyimpulkan bahwa variabel *responsiveness* merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah, maka BNI perlu menjaga dan meningkatkan faktor *responsiveness* yang berupa keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap misalnya teller dan *customer service* dengan cepat memberikan layanannya kepada nasabah, setiap keluhan nasabah direspon dengan cepat, nasabah dapat dengan mudah menjangkau tempat yang dibutuhkan, serta membentuk birokrasi yang sederhana agar setiap nasabah tidak memerlukan waktu yang banyak dalam setiap transaksi. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah yang secara tidak langsung dapat meningkatkan *income* BNI di masa akan datang.