

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Sebagai bagian akhir dari penulisan tesis ini, maka dalam bab V ini disampaikan beberapa kesimpulan dan saran. Setelah melakukan perhitungan, analisis data dan pengujian hipotesis maka dapat diambil kesimpulan dan saran sebagai berikut.

#### **5.1 Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan yang disampaikan dalam penelitian ini telah disesuaikan dengan rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan jika kepuasan nasabah meningkat maka loyalitas nasabah juga meningkat. Sebab loyalitas yang ditunjukkan oleh nasabah berbanding lurus dengan kepuasan yang dia terima. Kepuasan tersebut dapat berupa pelayanan yang baik serta sarana dan prasarana yang mendukung kebutuhan nasabah.
2. Citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sebab Bank BRI merupakan salah satu BUMN terbesar di Indonesia, dengan masa bakti yang mencapai 120 tahun sudah cukup memberikan bukti kepada nasabah bahwa citra Bank BRI telah mengakar kuat melalui sendi kehidupan masyarakat Indonesia bahkan di setiap pelosok Indonesia.
3. Citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan kepuasan yang didapat nasabah tidak ada kaitannya dengan

citra yang dimiliki Bank BRI. Kepuasan lebih menekankan pada apa yang diterima oleh nasabah. Sedangkan citra lebih mengutamakan bagaimana perusahaan terlihat baik atau buruk.

4. Kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut disebabkan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah terhadap perusahaan merupakan sebuah kepercayaan yang umum diberikan. Maksudnya setiap bank pasti memiliki SOP yang disesuaikan dengan standar Bank Indonesia. Kepercayaan lebih kepada apa yang diyakini nasabah benar sehingga loyalitas tidak akan terbentuk dengan baik jika hanya kepercayaan sebagai salah satu faktor penentunya.
5. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan jika kepercayaan nasabah meningkat maka kepuasan nasabah juga meningkat. Karena kepercayaan dan kepuasan berbanding lurus dan berhubungan satu sama lain. Apa yang diterima dan dirasakan oleh nasabah akan langsung diwujudkan melalui perilaku yang ditunjukkan.
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap citra perusahaan. Hal tersebut dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BRI tidak ada kaitannya dengan citra yang melekat pada perusahaan. Kualitas layanan lebih kepada sebaik apa layanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya. Sedangkan citra berkaitan dengan gambaran baik atau buruknya sebuah perusahaan.

7. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan merupakan aplikasi dari SOP yang dimiliki oleh perusahaan. Nasabah satu dengan nasabah lain akan diperlakukan sama jika ingin menabung. Sehingga kepuasan yang diterima oleh nasabah tidak berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan.
8. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini menunjukkan jika kualitas layanan meningkat maka kepuasan nasabah akan meningkat pula. Karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan menaikkan nilai tawar pada perusahaan itu sendiri. Tentunya akan menaikkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan model penelitian ini, dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah, maka beberapa aspek yang berkaitan dengan kualitas layanan, citra perusahaan, kepercayaan nasabah, dan kepuasan pelanggan harus ditingkatkan.

Agar loyalitas nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro meningkat, maka langkah yang harus ditempuh atau dilakukan adalah:

1. Sebuah kepercayaan tidak dihasilkan melalui metode yang cepat, kepercayaan terbentuk melalui proses yang panjang. Jika kepercayaan sudah terbentuk, diharapkan loyalitas nasabah akan mengikutinya.

2. Perusahaan membuat inovasi-inovasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu contohnya adalah dengan membuat dan memperbanyak layanan-layanan pendukung seperti *pickup service* maupun mobil keliling yang siap menjangkau nasabah dalam layanan di kota besar dengan jarak tempuh jauh, maupun sistem dan jaringan yang dipermudah. Misalnya menabung tanpa harus antri di bank dan hari kerja, melainkan dengan mesin CDM (*Card Deposit Machine*), mesin setor tunai yang bisa dimanfaatkan setiap waktu sesuai kebutuhan nasabah.
3. Kualitas layanan berkaitan erat dengan SOP yang diberikan oleh pegawai BRI kepada nasabah. Seberapa kuat SOP itu dijalankan akan terlihat sebagai peraturan yang kaku. Tergantung SOP tersebut diterapkan secara fleksibel dengan tidak mengindahkan peraturan-peraturan yang tidak melekat. Ada kalanya terdapat keterbatasan-keterbatasan dalam bertugas baik itu nasabah itu sendiri maupun perusahaan, bukan berarti keterbatasan tersebut menjadi penghambat dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah.