

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan guna menjawab rumusan masalah. Beberapa kesimpulan tersebut terdiri dari :

1. Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Pondok Ungu Permai Bekasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,281 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 ($sig < 0,05$). Sedangkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu $2,884 > 1,66023$.
2. Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Pondok Ungu Permai Bekasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,254 dengan nilai signifikansi sebesar 0,009 ($sig < 0,05$). Sedangkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu $2,671 > 1,66023$.
3. Dilihat dari uji simultan, Kepuasan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$). Nilai F_{hitung} yang diperoleh yaitu 12,147 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,09 ($12,147 > 3,09$). Maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan analisis regresi linear berganda, maka dapat dipastikan bahwa Kepuasan dan Kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Pondok Ungu Permai Bekasi. Hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan

beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil kepuasan nasabah, perusahaan dan manajerial hendaknya melakukan evaluasi kembali terhadap kinerja pelayanan demi terpenuhinya suatu hasrat dari harapan pelanggan. Dengan harapan yang terpenuhi maka pelanggan menanamkan kepercayaan kepada perusahaan tersebut.
2. Dari hasil kepercayaan, dapat dipastikan bahwa kepercayaan merupakan faktor utama dalam dunia bisnis perbankan untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang. Maka dari itu, pelayanan perbankan hendaknya ditingkatkan, sehingga menimbulkan efek yang dapat membuat nasabah dengan senang hati merekomendasikan untuk berlayanan di KCP BRI Pondok Ungu Permai kepada orang terdekatnya.
3. Untuk dapat mempertahankan loyalitas nasabah, maka hendaknya memelihara dan meningkatkan pelaksanaan kegiatan – kegiatan yang membangun rasa puas dan rasa percaya terhadap nasabahnya. Dengan demikian PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Pondok Ungu Permai Bekasi dapat tetap menimbulkan kepuasan dari nasabah dan mempertahankan kepercayaan nasabah untuk menjaga hubungan dengan nasabah.
4. Manajerial hendaknya lebih jeli melihat penurunan tabungan atau simpanan yang ditimbulkan karena hilangnya rasa kepercayaan nasabah terhadap pelayanan perbankan. Mengingat masih banyak perbankan lain yang berlomba meningkatkan kualitas pelayanan demi mendapatkan kepercayaan nasabah. Maka dari itu, jika manajerial dapat memanfaatkan peluang pada Kepuasan dan Kepercayaan nasabah maka hubungan perbankan dengan nasabahnya akan tetap terjaga dengan baik.
5. Untuk menyempurnakan hasil penelitian ini bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian yang sama, maka disarankan agar menggunakan metode analisis yang berbeda.