

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank KB Bukopin MT Haryono
2. citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank KB Bukopin MT Haryono
3. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank KB Bukopin MT Haryono
4. citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank KB Bukopin MT Haryono
5. kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank KB Bukopin MT Haryono
6. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Bank KB Bukopin MT Haryono
7. citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Bank KB Bukopin MT Haryono

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan hasil penelitian ini antara lain :

1. Kepada Bank KB Bukopin MT Haryono disarankan untuk:

a. Bagi Bank KB Bukopin MT Haryono

Bank KB Bukopin MT Haryono Jakarta hendaknya selalu dapat memaksimalkan pelayanan yang baik karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas yang sangat pada nasabah dengan cara memberikan layanan yang prima kepada nasabah dan mengatasi keluhan-keluhan yang diajukan nasabah dengan baik. Hal ini akan memancarkan citra perusahaan yang baik. Terlebih lagi, dalam penelitian ini citra perusahaan masih belum dapat memperoleh nilai terbaik. Oleh sebab itu, perlu sekali pihak Bank KB Bukopin MT Haryono Jakarta lebih giat lagi dalam memancarkan citra perusahaan yang baik dimata nasabah agar dapat menarik lebih banyak nasabah ataupun calon nasabah untuk terus berlanggan dengan bertransaksi dan setia pada Bank KB Bukopin terkhusus pada MT Haryono Jakarta.

2. Bagi peneliti selanjutnya

a. Dalam menentukan obyek penelitian yang akan diteliti, hendaknya mencari obyek penelitian yang memiliki kemudahan akses dalam hal pengumpulan data, karena hal tersebut dapat menyingkat waktu penelitian.

b. Penelitian ini hanya 112 sampel, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam mengolah datanya. Bagi para peneliti selanjutnya sebaiknya

mengambil sampel responden yang lebih banyak agar dalam mengolah data tidak mengalami kesulitan.

- c. Peneliti juga menyarankan agar peneliti selanjutnya melakukan penelitian lebih mendalam dengan meneliti variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya promosi, kualitas produk.

