

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor. Persamaan regresi $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X_1$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepuasan (X_1), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,7971 pada konstanta 29,07. Loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan sebesar 45,81% dan sisanya 54,19% ditentukan oleh faktor lain, seperti kualitas layanan dan kepercayaan.
2. Terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor. Persamaan regresi $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepercayaan (X_2), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,7670 pada konstanta 33,12. Loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan sebesar 37,50% dan sisanya

62,50% ditentukan oleh faktor lain, seperti kualitas layanan dan kepuasan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah di jelaskan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Adapun faktor kedua, yaitu kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang di ajukan oleh peneliti.

a. Kepuasan dengan loyalitas nasabah

Implikasi dari penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang di butuhkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Ketika nasabah ingin membuka rekening pada suatu perbankan, tentu nasabah ingin mendapatkan fasilitas fisik yang memadai, sehingga dapat menciptakan loyalitas nasabah pada perbankan tertentu.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel loyalitas nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator menolak jasa pesaing yaitu sebesar 34%. kemudian, indikator pembelian ulang (terus-menerus) sebesar 33,02%. dan selanjutnya, indikator rekomendasi kepada orang lain sebesar 32,88%.

Sedangkan, Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor

tertinggi adalah indikator membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI) yaitu sebesar 34,84%. kemudian, indikator membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dengan produk-produknya sebesar 33,74%. dan selanjutnya, indikator tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya sebesar 32,42%.

Dari pengolahan data di atas, loyalitas nasabah dapat tercipta dengan adanya faktor kepuasan yang di berikan oleh pihak bank BRI KCP Empang kepada nasabahnya. Dengan begitu, bank BRI KCP Empang dapat mengurangi berpindahnya nasabah ke perbankan lainnya.

b. Kepercayaan dengan loyalitas nasabah

Implikasi dari penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang di butuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi pula. Bank BRI KCP Empang dapat memberikan rasa aman kepada nasabahnya untuk tidak terjadi dana yang hilang.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepercayaan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi kejujuran dengan indikator moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang yaitu sebesar 32,16%. kemudian, dimensi niat baik dengan indikator emosi positif/mempercayai sebesar 33,24%. dan selanjutnya, dimensi kemampuan dengan indikator keyakinan bank BRI memberikan apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening) sebesar 32,59%.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel loyalitas nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator menolak jasa pesaing yaitu sebesar 34%. kemudian, indikator pembelian ulang (terus-menerus) sebesar 33,02%. dan selanjutnya, indikator rekomendasi kepada orang lain sebesar 32,88%.

Dari pengolahan data di atas, loyalitas nasabah dapat tercipta dengan adanya faktor kepercayaan yang di berikan oleh pihak bank BRI KCP Empang kepada nasabahnya dengan memberikan rasa aman terhadap dana yang di simpan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang di kemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang, antara lain:

1. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KP Empang, nasabah yang setia dengan perbankan tersebut haruslah merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut menabung di bank BRI KCP Empang.
2. Bank BRI KCP Empang sebaiknya memberikan perhatian khusus mengenai kepuasan nasabah seperti produk yang di tawarkan BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini.
3. Bank BRI KCP Empang sebaiknya memberikan perhatian khusus mengenai kepercayaan dengan mengenakan persyaratan adminisrasi yang mudah (tidak berbelit-belit).