

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan tentang analisis pengaruh komitmen, kepuasan, kepercayaan, terhadap loyalitas nasabah, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai koefisien regresi setiap variabel menunjukkan berpengaruh positif, dan yang paling besar berpengaruh terhadap loyalitas adalah kepuasan, kemudian yang kedua adalah kepuasan dan yang memiliki pengaruh paling kecil adalah komitmen.
- b. Komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Semakin tinggi komitmen maka semakin tinggi loyalitas.
- c. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi loyalitas.
- d. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi loyalitas.
- e. Pada hasil perhitungan indeks komitmen yang memiliki empat dimensi yaitu komitmen afektif, komitmen kalkulatif, komitmen normatif, dan terus menggunakan, menunjukkan bahwa interpretasi tinggi
- f. Berdasarkan indikator pernyataan dari variabel komitmen yang memiliki interpretasi tertinggi adalah menjadi bagian dari kelompok nasabah Bank BRI Kantor Cabang Artha Gading merupakan hal yang menguntungkan,

sedangkan yang memiliki interpretasi terendah adalah Bank BRI Kantor Cabang Artha Gading merupakan bank yang dibutuhkan.

- g. Pada hasil perhitungan indeks kepuasan yang memiliki empat dimensi yaitu kenyamanan, bukti fisik, penetapan harga, dan inovasi produk, menunjukkan bahwa interpretasi tinggi
- h. Berdasarkan indikator pernyataan dari variabel kepuasan yang memiliki interpretasi tertinggi adalah produk baru yang ditawarkan Bank BRI Kantor Cabang Artha Gading memenuhi kebutuhan nasabah, sedangkan yang memiliki interpretasi terendah adalah desain interior Bank BRI Kantor Cabang Artha Gading memfasilitasi transaksi.
- i. Pada hasil perhitungan indeks kepercayaan yang memiliki tiga dimensi yaitu integritas, kebijakan, dan kredibilitas, menunjukkan bahwa interpretasi tinggi
- j. Berdasarkan indikator pernyataan dari variabel kepercayaan yang memiliki interpretasi tertinggi adalah Bank BRI Kantor Cabang Artha Gading menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah, sedangkan yang memiliki interpretasi terendah adalah Bank BRI Kantor Cabang Artha Gading selalu tulus dengan pelanggan.
- k. Pada hasil perhitungan indeks loyalitas yang memiliki tiga dimensi yaitu perilaku loyal, sikap loyal, dan loyalitas kognitif, menunjukkan bahwa interpretasi tinggi
- l. Berdasarkan indikator pernyataan dari variabel loyalitas yang memiliki interpretasi tertinggi adalah Bank BRI Kantor Cabang Artha Gading

menjadi pilihan utama dalam bertransaksi keuangan, sedangkan yang memiliki interpretasi terendah adalah saya berniat menggunakan layanan Bank BRI Kantor Cabang Artha Gading di masa depan.

m. Rata rata nilai indeks dari setiap variabel komitmen, kepuasan, dan kepercayaan dari tanggapan responden adalah tinggi.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen, kepuasan dan kepercayaan merupakan dasar untuk membangun loyalitas nasabah PT Bank BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Jakarta Artha Gading. Implikasi manajerial dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian ini menyatakan bahwa komitmen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi 0,049. Ini berarti nilai signifikansi ($0,049 < 0,05$). Sehingga untuk meningkatkan loyalitas perusahaan perlu meningkatkan komitmen.
- b. Penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi 0,037. Ini berarti nilai signifikansi ($0,037 < 0,05$). Sehingga untuk meningkatkan loyalitas perusahaan perlu meningkatkan kepuasan.
- c. Penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi 0,023. ini berarti nilai signifikansi ($0,023 < 0,05$). Sehingga untuk meningkatkan loyalitas perusahaan perlu meningkatkan kepercayaan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh komitmen, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas. Saran untuk penelitian lanjutan adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dan dapat digeneralisasikan yaitu dengan objek penelitian yang berbeda dengan perusahaan perbankan lain atau produk pada perusahaan jasa keuangan lainnya.
- b. Hendaknya pada penelitian selanjutnya menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan lebih luas, serta menambahkan referensi-referensi dan *review* penelitian yang relevan yang sejenis lebih banyak agar hasil penelitian akurat dan mampu dipertanggungjawabkan.
- c. Dalam penelitian mendatang, dapat dilakukan penambahan variabel penelitian yang mempengaruhi loyalitas, mengingat besarnya proporsi atau sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini masih dipengaruhi variabel lain.

Saran untuk perusahaan dalam meningkatkan loyalitas antara lain sebagai berikut:

- a. Komitmen

Perusahaan hendaknya mewujudkan komitmen yang telah disepakati sejak awal. Tindakan tersebut dapat dilakukan dengan cara menjaga hubungan baik dengan nasabah agar nasabah selalu menjadi bagian dari perusahaan yang saling

memberikan keuntungan. Perusahaan perlu memperhatikan kepentingan nasabah misalnya membantu dalam bertransaksi finansial maupun non finansial. Perusahaan perlu menjaga kesamaan nilai nilai dengan nasabahnya. Perusahaan harus memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi misalnya dengan cara memberikan fitur fitur aplikasi *mobile banking*, *internet banking* serta menjaga ketersediaan perangkat *e-channel* seperti mesin *Automatic Teller Machine* (ATM), mesin *Cash Recycle Deposit* (CRM), dan mesin *Electronic Data Capture* (EDC). Perusahaan perlu mempertahankan hubungan kerjasama dengan nasabah karena hubungan yang saling menguntungkan. Perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan nasabah lebih dalam dengan menggali kebutuhan nasabah melalui tenaga pemasar dan *customer service*. Perusahaan perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya jangan sampai membuat nasabah merasa kecewa misalnya dengan cara apabila terjadi gangguan system perusahaan menyediakan snack dan air mineral atau hiburan agar nasabah tidak bosan menunggu selama perbaikan sistem.

b. Kepuasan

Perusahaan perlu memperhatikan unsur kepuasan nasabah. Karena kepuasan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling besar dalam membentuk loyalitas. Perusahaan dapat menjaga kualitas produknya karena produk produk BRI memenuhi kebutuhan nasabah. Perusahaan perlu menjaga standarisasi penampilan pekerjanya. Perusahaan perlu memberikan suku bunga yang bersaing dengan bank lain kepada nasabah nasabah yang memiliki dana cukup besar.

Perusahaan dapat berinovasi untuk menambah variasi produk untuk nasabah serta menjaga mutu dan kualitasnya. Perusahaan perlu memperhatikan lokasi yang strategis ketika membuka kantor cabang baru misalnya dekat dengan pusat perbelanjaan, perkantoran dll.

c. Kepercayaan

Perusahaan perlu menjaga kepercayaan kepada nasabah dengan menjaga keamanan kerahasiaan nasabah seperti identitas nasabah, jumlah saldo yang dimiliki nasabah. Perusahaan perlu memperhatikan harapan-harapan nasabah dengan cara menampung saran-saran dari nasabah melalui kotak saran atau layanan pengaduan nasabah. Perusahaan perlu menggali kebutuhan nasabah melalui informasi informasi yang didapat dari tenaga pemasar dan *customer service* dan berupaya untuk mewujudkan kebutuhan nasabah. Perusahaan perlu mempertimbangkan kesejahteraan nasabah dalam mengambil sebuah keputusan. Perusahaan perlu mengintruksikan kepada setiap pekerja ketika dalam melayani nasabah harus dengan setulus hati dengan cara memberikan pelatihan mengenai ketrampilan melayani nasabah secara rutin dan berkala.