

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengukur pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan; pengaruh antara Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Pelanggan; pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan dapat dirumuskan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data empiris dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Berdasarkan sebaran kuesioner variabel Kualitas Pelayanan terlihat bobot nilai rata-rata sebesar 358 dengan demikian bobot nilai rata-rata berada pada kategori setuju, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan di Bank BNI dalam kondisi sudah baik dan pada variabel Kepuasan Nasabah terlihat bobot nilai rata-rata sebesar 348 dengan demikian bobot nilai rata-rata berada pada kategori setuju, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepuasan Nasabah di Bank BNI dalam kondisi sudah baik serta variabel Loyalitas Pelanggan terlihat bobot nilai rata-rata sebesar 366 dengan demikian bobot nilai rata-rata berada pada kategori setuju, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Loyalitas Pelanggan di Bank BNI dalam kondisi sudah baik.

2. Dari hasil pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di mana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,943 > 1,661$) atau hipotesis penelitian H1 diterima, nilai *Standardized Coefficients Beta* menunjukkan kontribusi Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 0,582.
3. Dari hasil pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di mana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,045 > 1,661$) atau hipotesis penelitian H2 diterima, nilai *Standardized Coefficients Beta* menunjukkan kontribusi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,339.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis regresi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah secara simultan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dimana F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($155.852 > 3,095$) atau hipotesis penelitian H4 diterima, nilai *R square* pada *tabel summary* menunjukkan kontribusi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,772 sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 77,2%.

5.2. Saran

Berdasarkan analisis dan penarikan kesimpulan yang ada, berikut ini beberapa saran yang dapat disampaikan merujuk pada teori-teori yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Perlu ditingkatkan lagi inisiatif individual agar mampu menyelesaikan pekerjaan cepat dan tepat. Perlu ditingkatkan pula pengawasan terhadap jalannya pekerjaan pegawai dan penegakan peraturan agar pegawai lebih berdisiplin dan giat dalam bekerja. Perlu menanggapi kritik, saran dan ide demi perbaikan kinerja dan pelayanan. Perlunya perhatian dan dukungan dari manajemen terhadap keadaan dan kebutuhan pegawai agar pegawai termotivasi sehingga lebih giat dalam bekerja. Perlu diperhatikan promosi kenaikan jabatan serta pelatihan dan pengembangan pegawai agar sesuai dengan kriteria sehingga setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk mengikutinya. Perlu diperhatikan penyediaan fasilitas berupa website agar mempermudah masyarakat mengakses informasi seputar pelayanan, perlu memperhatikan penempatan pegawai agar keahlian dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya. Perlu penyerdehanaan prosedur, waktu dan biaya agar lebih memudahkan masyarakat.
- 2) Kontrol terhadap kinerja karyawan harus dilakukan dengan mengadakan penilaian kinerja karyawan yang objektif (*performance appraisal*) dan didukung teknologi informasi dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terpadu. Dengan dukungan teknologi informasi ini, maka setiap pimpinan akan lebih efektif dan efisien dalam melakukan kontrol karyawan.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bank BNI maka perlu ditingkatkan inisiatif individual, integrasi, kontrol, toleransi terhadap

konflik, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap tindakan beresiko, pengarahan, dukungan dari manajemen, identitas dan sistem imbalan.