

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan secara empiris berdasarkan pengolahan data statistik, deskripsi, analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta sebesar 38,7% sedangkan sisanya 61,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti salah satunya kualitas pelayanan. Persamaan regresi berganda $\hat{Y} = 27,411 + 0,370 X_1 + 0,251 X_2$. Dari model persamaan regresi berganda di atas dapat diinterpretasikan bahwa, apabila manajemen hubungan pelanggan (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,370 pada konstanta sebesar 27,411. Sementara itu, apabila kepuasan (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,251 pada konstanta 27,411.

1. Manajemen Hubungan Pelanggan dengan Loyalitas Nasabah

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di

Jakarta. Loyalitas Nasabah ditentukan oleh Manajemen Hubungan Pelanggan sebesar 36,2% dan sisanya 63,8% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi $\hat{Y} = 27,411 + 0,370X_1$. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara manajemen hubungan pelanggan dengan loyalitas nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat manajemen hubungan pelanggan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah.

2. Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta. Loyalitas Nasabah ditentukan oleh Kepuasan sebesar 31,4% dan sisanya 68,6% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi $\hat{Y} = 27,411 + 0,251X_2$. Koefisien X_2 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kepuasan dengan loyalitas nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kepuasan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa terdapat masalah mengenai loyalitas nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004. Hal ini dapat dilihat bahwa loyalitas nasabah bahwa manajemen hubungan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004.

Hasil pengolahan data pada bab sebelumnya menghasilkan, indikator manajemen hubungan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Apabila perusahaan dapat membangun manajemen hubungan pelanggan yang baik maka loyalitas akan dirasakan oleh nasabah itu sendiri.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya menghasilkan indikator kepuasan dengan indikator tidak perhatian pada pesaing dan produk-produknya dan membuka rekening lebih banyak. (tabungan suami, anak, umroh dan haji) dengan bank tersebut dapat diartikan bahwa nasabah telah merasa puas dan meningkatkan loyalitas nasabah itu sendiri.

Dari pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu manajemen hubungan pelanggan dan kepuasan. Namun selain itu masih ada faktor-faktor yang dapat menurunkan loyalitas nasabah. Sehingga diharapkan ada penelitian tentang variabel-variabel lain yang berkaitan dengan loyalitas nasabah.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank BCA Cabang Komplek Intercom antara lain:

1. Bank BCA adalah salah satu bank yang memiliki asset perbankan terbesar sehingga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan memperhatikan manajemen hubungan pelanggan serta memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri.

2. Bank BCA Cabang Komplek Intercom diharapkan lebih memperhatikan manajemen hubungan pelanggannya agar dapat menarik, menambah dan memperoleh keuntungan dari nasabah sendiri.
3. Mengenai kepuasan, hendaknya bank BCA Cabang Komplek Intercom dapat memberikan kepuasan dengan menyediakan pelayanan yang terbaik untuk seluruh nasabahnya.