

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan pengolahan data, pengetahuan deskripsi, analisis dan pembahasan data yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat simpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hasil uji hipotesis menghasilkan kesimpulan yakni terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka loyalitas nasabah juga akan semakin meningkat. Hipotesis ini dibuktikan dengan persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 7,48 + 0,387X_1$.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang diperoleh dari hasil uji koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0,190. Jadi kemampuan dari variabel kualitas pelayanan untuk menjelaskan loyalitas secara parsial sebesar 19%. sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas

yang diperoleh. Oleh karena itu, pihak perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga loyalitas yang diperoleh akan meningkat.

Berdasarkan rata-rata hitung skor pada indikator kualitas pelayanan diperoleh indikator terendah adalah jaminan (*assurance*) dengan skor total 929 dengan persentase 10,52%. Berdasarkan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak nasabah yang merasa keinginannya belum sepenuhnya terpenuhi oleh pihak bank.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI KCP UNJ sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan kembali khususnya pada indikator jaminan yang memiliki persentase terendah. Oleh karena itu, pihak bank seharusnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di bagian pemenuhan jaminan bagi nasabah dengan cara memberikan pelatihan bagi karyawan bank agar dapat mengasah dan memperluas wawasan mereka.