

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan, kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah kredit dalam sebuah organisasi yaitu di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Purwakarta, Unit kerja BRI Unit Babakancikao dalam rangka pencapaian loyalitas yang tinggi dari nasabah melalui factor kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis kuesioner dari ketiga variabel tersebut. Data penelitian dianalisis dengan teknik statistic meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis dengan menggunakan teknik regresi linier dengan menggunakan program SPSS.

Berdasarkan penelitian ini, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

7. Tingkat kualitas layanan terhadap nasabah di BRI Babakancikao
Berdasarkan garis kontinum pada Gambar 4.1 untuk variabel kualitas layanan (X) dalam pengumpulan data dari 92 responden skornya adalah 2810 dan termasuk kategori cukup baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian responden dalam hal kualitas layanan di kantor PT Bank Rakyat Indonesia Unit Babakancikap belum sepenuhnya baik ini ditunjukkan dengan kuosioner untuk kualitas layanan dengan bebrapa dimensi, yaitu 2 pertanyaan untuk dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), 3 pertanyaan untuk dimensi *emphaty* (empati), 2 pertanyaan untuk dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan 2 pertanyaan untuk dimensi *Reliability* (keandalan), dan 1 pertanyaan untuk dimensi *Assurance* (jaminan).
8. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kantor BRI Babakancikao
Kepuasan Nasabah (Y) dalam pengumpulan data dari 92 responden skornya adalah 2472 dan termasuk kategori baik artinya sebagian besar responden dominan menganggap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat

Indonesia Unit Babakancikao adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap analisis deskriptif Variabel kepuasan (Y) meliputi 2 pertanyaan untuk dimensi Fitur produk dan jasa, 2 pertanyaan untuk dimensi Emosi pelanggan, 1 pertanyaan untuk dimensi Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, 1 pertanyaan untuk dimensi Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan, 1 pertanyaan untuk dimensi Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja, 1 pertanyaan untuk dimensi *aesthetics*, dan 1 pertanyaan untuk dimensi *perceived quality*.

9. Tingkat loyalitas nasabah terhadap kantor BRI Babakancikao

Loyalitas nasabah (Z) dalam pengumpulan data dari 92 responden skornya adalah 1,410 dan termasuk kategori baik artinya sebagian besar responden dominan menganggap loyalitas nasabah (Z) di kantor Bank Rakyat Indonesia Unit Babakancikao baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban responden dari analisis Variabel loyalitas nasabah meliputi 1 pertanyaan untuk dimensi *repeat purchase*, 1 pertanyaan untuk dimensi *retention*, dan 2 pertanyaan untuk dimensi *referalls*.

10. Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah kredit di BRI Unit Babakancikao mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan berdasarkan uji hipotesis didapat bahwa H1 diterima. Artinya, variabel kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah

11. Tingkat kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BRI Unit Babakancikao pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah kredit Dan berdasarkan uji hipotesis didapat bahwa H1 diterima. Dengan demikian, variabel kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah kredit.

12. Tingkat kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BRI Unit Babakancikao mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah kredit Dan berdasarkan uji hipotesis didapat bahwa H1 diterima. Dengan demikian, variabel kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah kredit.

13. Syarat dari sebuah variabel dapat dikatakan sebagai variabel mediator, jika pada model ke 2 hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang tadinya signifikan menjadi tidak signifikan. Hasil dari regresi di atas menunjukkan hasil yang signifikan pada tingkat 1%. Hal ini bias dikatakan bahwa kepuasan nasabah tidak sepenuhnya sebagai mediator (Full Mediated) hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan pada table ke 1 sebesar 0.739 dan pada model ke 2 sebesar 0.490. jika kita melihat hasil tersebut, maka kita dapat menyimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah hanyalah memediasi secara parsial (partially mediated) hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah.

5.2 Saran

Saran penulis setelah melakukan penelitian, pembahasan, dan merumuskan kesimpulan mengenai efek mediasi kepuasan nasabah antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah kredit yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat kita tarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan merupakan factor penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah kredit. Dalam hal ini, untuk selalu meningkatkan loyalitas, PT Bank Rakyat Indonesia disarankan dapat mempertajam sebagian dimensi *emphaty* dan *Responsivenes*. Dengan cara terus meningkatkan rasa peduli dari pegawai kepada nasabah, mengerti akan keinginan nasabah serta mengetahui kelayakan kredit yang akan diterima oleh nasabah disesuaikan dengan usaha nasabah yang sedang berjalan.dengan dimensi *Responsivenes* diharapkan pegawai dalam melayani nasabah dengan cepat tanggap. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya persaingan usnaha dengan bank competitor dengan cara meningkatkan respon yang cepat terhadap apa yang di harapkan oleh nasabah.
2. Diharapkan pula bahwa dengan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang layanan pemasaran perbankan,

khususnya bagi peneliti, dan dari aspek praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran dalam pengembangan layanan pemasaran perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Purwakarta Unit Babakancikao, serta dapat dijadikan sebagai bahan pelengkap bagi penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan manajemen pemasaran di suatu organisasi.

