

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur. Hal ini berarti semakin baik kepercayaan maka semakin tinggi loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur.
3. Terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa hal yang dapat diambil untuk dijadikan pedoman untuk pemilik atau pimpinan PT BPR Dana Makmur khususnya dan para pengusaha lainnya. Diantaranya kualitas pelayanan yang menjadi hal yang sensitif bagi nasabah untuk dapat

cepat mendapatkan atau menaikkan loyalitas nasabah. Kepercayaan juga salah satu hal penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Mengacu pada teori yang ada banyak pilihan cara untuk menerapkan strategi pemasaran tetapi juga harus disertai kepekaan dalam membaca peluang akan permintaan nasabah dan apa yang dibutuhkan nasabah. Baik dari segi kualitas pelayanan, kepercayaan maupun dari strategi lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.