

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penelitian memperoleh beberapa kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill.
3. Terdapat pengaruh signifikan variabel kepercayaan dan kepuasan secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran:

1. Kepercayaan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill, maka disarankan agar terus meningkatkan kepercayaan dari nasabah Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill.

2. Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill, maka disarankan agar tetap mempertahankan meningkatkan kualitas layanan untuk loyalitas terhadap Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill.
3. Kepercayaan dan kepuasan secara bersamaan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill, maka disarankan agar mempertahankan dan mengembangkan loyalitas terhadap Bank BCA Kantos Kas Nagoya Hill.
4. Untuk penelitian selanjutnya, agar dapat ditambahkan variable lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah seperti kualitas layanan, produk dan lain-lain.