

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 SIMPULAN**

Setelah melakukan kajian maka beberapa kesimpulan yang dapat diutarakan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Nuantara Cabang Batam.
2. Promosi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Nuantara Cabang Batam.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Nuantara Cabang Batam
4. Kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Nuantara Cabang Batam.

#### **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik saranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Nuantara Cabang Batam. Oleh karena itu perusahaan perlu terus dan senantiasa memperhatikan produk produk pesaing sehingga produk PT BPR Dana Nuantara sangat kompetitif dan bisa menjadi daya tarik bagi nasabah potensial. Sejahter ini kualitas produk yang sudah ada cukup

menarik, namun belum menyentuh aspek produk asuransi dan unit link seperti produk bank konvensional, mungkin lebih baik lagi jika ada produk tersebut. Kualitas produk memiliki nilai rata rata yang baik di mata nasabah dengan skor 3.475 maka perlu dijaga dan diteruskan kualitas produk saat ini.

2. Disarankan untuk terus mempertahankan pola promosi yang sudah berjalan, baik melalui leaflet, pamphlet dan radio, karena hal ini dapat menjangkau lebih banyak lagi nasabah yang ada. Periode mendatang sangat dirasakan gar pihak bank mengagendakan ikut promosi yang bersifat outdoor dalam sebuah event, dan sekaligus membuka konter pembukaan rekening dalam pameran tersebut sekaligus memperkenalkan produk produk produk yang ada. Promosi memiliki nilai rata rata yang paling rendah dai ketiga variabel yatu 3.458 di mata nasabah maka perlu ditingkatkan model promosi dewasa saat ini.
3. Salah satu yang bisa disarankan dalam aspek layanan ini adalah, membuka program deposito dengan jangka waktu yang berbeda dengan yang dilakukan oleh pihak bank lain, kedepan pihak manajemen perlu memikirkan ini dengan sungguh sungguh, Hal lain lagi misalnya mulai memikirkan layanan pada hari libur yang selama ini tidak dan belum pernah dilakukan serta layanan jemput bola dalam artian menjemput nasabah yang berniat mendepositokan uangnya namun dengan cara petugas dari bank yang pergi ke tempat nasabah tersebut. Kualitas pelayanan memiliki nilai rata rata yang paling tinggi dai ketiga variabel yatu 3.667 di mata nasabah maka perlu dijaga pencapaian ini sehingga nasabah senang bertransaksi dengan pihak BPR Dana Nusantara.

4. Setelah melihat hasil kerja sama antar variabel di atas maka sangatlah penting agar pihak manajemen terus mensinergikan ketiga variabel tersebut dalam aktivitas yang rutin, artinya bahwa setiap variabel yang satu akan ditambahkan maka pada saat yang sama perlu memperhatikan aspek apa yang dapat dilibatkan dari variabel yang lain, Ini penting dilakukan karena ketiga variabel di atas secara bersama sama telah memberikan kontribusi dalam mempertahankan nasabah untuk loyal pada PT BPR Dana Nusantara.