

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Complaint Handling* Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Vitka Central di Kota Batam”.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat dituliskan sebagai berikut:

5.1 Simpulan

1. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS Vitka Central di Kota Batam dengan nilai $t_{hitung} (4,555) > t_{tabel} (1,65251)$.
2. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *complaint handling* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS Vitka Central di Kota Batam dengan nilai $t_{hitung} (8,664) > t_{tabel} (1,65251)$.
3. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan *complaint handling* secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS Vitka Central di Kota Batam dengan nilai $F_{hitung} (60,664) > F_{tabel} (3,05)$.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk perbaikan penelitian di masa yang akan datang sebagai berikut:

1. Dengan melihat kesimpulan diatas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, maka disarankan kepada staff perbankan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah bank. Mengingat persaingan perbankan yang semakin ketat, maka selalu dibutuhkan peningkatan dalam sisi kualitas pelayanan yang diberikan staff bank kepada nasabahnya. Selanjutnya dilihat dari kesimpulan diatas mengenai *complaint handling* yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, maka disarankan kepada pihak bank agar selalu bisa memberikan solusi kepada setiap keluhan dari nasabah yang pada akhirnya akan memberikan rasa puas kepada nasabah sehingga menciptakan loyalitas nasabah itu kepada bank.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan populasi dan sampel diperluas untuk memperoleh hasil penelitian dan dasar justifikasi yang optimal.
3. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya agar dapat menambah variabel lain yang sekiranya dapat lebih memperinci hasil penelitian, seperti promosi.