

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan penulis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa.

1. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown dengan nilai t hitung $8.432 > t$ tabel 1.979 .
2. Kepuasan Nasabah mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown dengan nilai t hitung $7.604 > t$ tabel 1.979 .
3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown dengan nilai f hitung $140.474 > F$ tabel 3.07

5.2 Saran

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas produk berpengaruh dalam memengaruhi loyalitas nasabah. Hendaknya Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown memperhatikan, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dibangun oleh pihak bank ataupun yang dibentuk oleh nasabah.

2. Dari hasil penelitian di bab sebelumnya, variabel kepuasan nasabah berpengaruh loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin meningkatkan loyalitas nasabah yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Loyalitas Nasabah dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah sebesar 70.6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.
Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah .