

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Indobaru Finansia dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,401 > 1,978$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($9,716 > 1,978$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada PT. BPR Indobaru Finansia dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,965 > 1,978$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
4. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada PT BPR Indobaru Finansia dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,455 > 1,978$) dan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$.
5. Kualitas pelayanan dan kepercayaan melalui kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada PT BPR Indobaru Finansia dengan nilai f hitung $>$ f tabel ($30,930 > 2,67$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diajukan berdasarkan penelitian ini untuk diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian di masa mendatang adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa dikembangkan dan tidak hanya pada variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan dapat dilakukan dengan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dengan waktu yang lebih banyak, tenaga, dan biaya yang cukup agar dapat mengembangkan jumlah populasi dan sampel yang digunakan menjadi lebih banyak.
3. Dengan adanya kekurangan tersebut, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tugas ilmiah ini di masa yang akan datang.
4. Sebagai penutup tugas ilmiah ini, peneliti berharap semoga Tuhan yang Maha Kuasa, selalu memberikan taufik dan rahmatnya kepada kita semua dan semoga tugas ini bermanfaat khususnya bagi peneliti lain dan umumnya bagi pembaca.