

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan di bab-bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam, yang dibuktikan dengan hasil nilai $t_{hitung} (5,451) > t_{tabel} (1,977)$, nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$; maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan nilai koefisien yang berbentuk positif sebesar 0,471 .
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam, yang dibuktikan dengan hasil nilai $t_{hitung} (5,186) > t_{tabel} (1,977)$ dan nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$; maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan nilai koefisien yang berbentuk positif sebesar 0,487.
3. Terdapat pengaruh signifikan variabel kepercayaan dan kepuasan secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam, yang dibuktikan dengan hasil nilai $F_{hitung} (182, 889) > F_{tabel} 3,06$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan diatas, maka peneliti ingin ajukan beberapa saran :

1. Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam, maka disarankan agar tetap mempertahankan tingkat kepercayaan dari nasabah yang sudah dibina oleh Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam.
2. Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam, maka disarankan agar tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan sehingga terciptanya loyalitas terhadap Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam.
3. Kepercayaan dan kepuasan secara bersamaan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam, maka disarankan agar tetap mempertahankan dan dikembangkan lagi agar terciptanya loyalitas terhadap Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam.
4. Untuk penelitian selanjutnya, agar dapat ditambahkan variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah seperti kualitas layanan, tingkat suku bunga, produk dan lain-lain.