

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil olah data didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Lokasi berpengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah yang berarti walaupun lokasi dapat meningkatkan sebagian kecil loyalitas nasabah namun bukanlah menjadi faktor utama nasabah untuk menjadi loyal yang juga berarti bahwa meskipun lokasi bank mudah terlihat dan mudah ditemukan, jauh dekatnya lokasi bukan menjadi penentu bahwa nasabah akan menjadi loyal terhadap bank.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah yang berarti bahwa meskipun dalam penunjang aktivitas pelayanan, fasilitas bank dan perlengkapan bank yang memadai dan lengkap ataupun sebaliknya bukan menjadi penentu bahwa nasabah akan menjadi loyal terhadap bank ditambah lagi kualitas pelayanan sekarang tidak terlalu diperhatikan oleh kebanyakan nasabah ketika membutuhkan jasa pelayanan bank terlebih lagi jika proses bank dapat dilakukan lebih mudah jika merupakan nasabah rekanan meskipun kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah bukan secara maksimal.
3. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang berarti semakin tinggi kepercayaan yang diberikan oleh nasabah maka semakin loyal juga nasabah terhadap bank yang juga berarti bahwa semakin nasabah percaya

dan puas dengan pelayanan bank maka nasabah akan semakin loyal terhadap bank

4. Lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan arti bahwa jika lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang secara bersama-sama ditingkatkan dengan baik maka akan membuat nasabah semakin loyal terhadap bank.

## **5.2. Saran**

Berikut merupakan saran peneliti untuk penelitian selanjutnya yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan:

1. Perlu dilakukan penelitian lanjutan yang lebih dalam terhadap variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah yang lebih khusus guna keperluan publik.
2. Penambahan indikator dan variabel lainnya pada penelitian berikutnya ada baiknya karena dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dengan tingkat signifikan yang lebih tinggi baik secara parsial maupun simultan.
3. Perlu dilakukan penambahan jumlah sampel untuk mendukung hasil penelitian agar lebih akurat.