

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bpr sejahtera batam.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komitmen karyawan terhadap loyalitas nasabah bpr sejahtera batam.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dan komitmen karyawan terhadap loyalitas nasabah bpr sejahtera batam. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bpr sejahtera batam adalah variabel komitmen karyawan.
4. Kontribusi yang diberikan oleh antara kepercayaan dan komitmen karyawan terhadap loyalitas nasabah bpr sejahtera batam menunjukkan bahwa sebesar 56.5% variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu kepercayaan dan komitmen karyawan. Sedangkan sisanya 43.5% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel-variabel lain di luar model dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Saran yang dapat diajukan penulis setelah melihat hasil kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagi BPR Sejahtera Batam sebagai berikut:

a. Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah pada BPR Sejahtera Batam. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepercayaan, maka BPR Sejahtera Batam akan mudah mengenalkan diri lebih baik kepada calon nasabah agar mereka dapat lebih mempercayai dan ingin bertransaksi pada BPR Sejahtera Batam. Serta meningkatkan profitabilitas pada BPR Sejahtera Batam.

b. Motivasi kerja memiliki pengaruh kedua terhadap peningkatan loyalitas nasabah BPR Sejahtera Batam, dengan adanya komitmen kerja karyawan BPR Sejahtera Batam maka mereka akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah baru maupun nasabah yang sudah pernah bertransaksipada BPR Sejahtera Batam sehingga mereka merasa puas dan nyaman. Maka mereka akan kembali bertransaksi kembali tanpa adanya perbandingan dengan pesaing yang ada di Batam.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model ini dengan mempertimbangkan variable lain yang masih memiliki hubungan erat dengan loyalitas nasabah seperti: pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, sikap, perilaku, budaya kerja, lingkungan kerja, iklim organisasi, dan lain sebagainya.