

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan temuan teori dan pembahasan penulis yang ada dalam bab sebelumnya pada PT Bank Panin, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah di Bank Panin di Kota Batam.
2. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah di Bank Panin di Kota Batam.
3. Tingkat suku bunga berpengaruh negatif dan tidak signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah di Bank Panin di Kota Batam

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas penulis mencoba memberikan beberapa saran untuk perbaikan penelitian dimasa yang akan datang sebagai berikut:

1. Bagi PT Bank Panin

Bagi perusahaan, peneliti sangat menyarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada customer service agar lebih ramah, sabar dan inisiatif kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang baik guna untuk membangun citra perusahaan. Melalui representasi dapat mendukung persaingan perusahaan dalam jangka waktu menengah hingga jangka panjang sekaligus dimanfaatkan sebagai sarana untuk dapat menghimpun dana lebih

banyak dari masyarakat karena nasabah akan datang sendiri jika label suatu perusahaan dapat dipercayai tanpa begitu pertimbangkan lagi tingkat suku bunga. Karena tingkat suku bunga merupakan suatu kebijakan dari Bank Indonesia yang tidak dapat dilanggar agar dana nasabah terlindung oleh Lembaga Penjamin Simpanan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti pengaruh lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah atau pun ruang lingkup yang lebih besar pada PT Bank Panin. Peneliti selanjutnya juga bisa menambahkan sampel selain produk tabungan melainkan seperti kredit supaya informasi yang diperoleh lebih banyak dan akurat.