

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Bersumber dari hasil analisis serta pembahasan yang diuraikan di bab-bab sebelumnya tentang loyalitas nasabah tabungan pada bank BCA KCP Kota Wisata. Dengan itu, dapat diperoleh kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan positif dan signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan BCA KCP Kota Wisata. Artinya kualitas pelayanan mampu membuat nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata menjadi loyal, dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan seperti karyawan bank BCA KCP Kota Wisata memberikan perhatian penuh kepada nasabah, dengan itu semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata.

Kepercayaan juga secara positif dan signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata. Artinya perihal kepercayaan yang diberikan seperti pihak bank BCA KCP Kota Wisata menjaga kerahasiaan informasi atau data pribadi nasabah, dengan itu semakin meningkatnya kepercayaan dari nasabah maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata.

Serta kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif secara signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata. Dalam hal ini kepuasan yang dirasakan oleh nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata yaitu nasabah akan menggunakan layanan jasa bank BCA secara berulang, dengan itu semakin meningkatnya kepuasan dari nasabahnya maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata.

#### **V.2 Saran**

Bersumber dari hasil pembahasan serta kesimpulan yang terdapat dari halaman sebelumnya, peneliti dapat memberikan beberapa saran terkait loyalitas nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata yaitu sebagai berikut:

## 1. Bagi perusahaan

Peneliti memberikan saran kepada bank BCA KCP Kota Wisata agar dapat dijadikan masukan terkait loyalitas nasabah, terutama faktor yang diteliti diriset.

- a. Dalam penelitian, faktor kepercayaan memiliki besaran pengaruh yang paling rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sehingga BCA diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabahnya yaitu dengan didukung indikator seperti niat baik, integritas, kompetensi, kesediaan bergantung, dan kesediaan subyektif pelanggan yang dianggap mampu memengaruhi loyalitas nasabah. Dengan selalu berupaya memberikan yang terbaik bagi nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata.
- b. Lalu, dalam penelitian ini kualitas pelayanan memiliki besaran pengaruh yang cukup rendah sehingga PT. Bank Central Asia (BCA) juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan didukung indikator seperti penampilan pelayanan, keakuratan, kecepatan pelayanan, kesopanan, pengetahuan pelayanan, dapat dipercaya, serta kepedulian dianggap mampu memengaruhi loyalitas nasabah. Dengan meningkatkan kemampuan atau kecakapan karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata.
- c. Serta kepuasan pelanggan memiliki besaran pengaruh yang paling tinggi sehingga PT. Bank Central Asia (BCA) diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan didukung indikator seperti kesesuaian harapan, minat untuk berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan dianggap mampu memengaruhi loyalitas nasabah. Dengan selalu memberikan kepuasan yang sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata selama menggunakan jasa bank BCA sehingga nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata bersedia untuk membicarakan kepuasan yang dirasakannya.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah beberapa variabel bebas lain diluar variabel yang telah diambil oleh peneliti. Dimana tujuannya yaitu supaya lebih bervariasi dalam penelitian selanjutnya serta mampu menyempurnakan penelitian ini.