

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari serangkaian penelitian serta uji hipotesis melalui analisis jalur pada pembahasan bab sebelumnya, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dapat mengambil kesimpulan:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI sudah diterapkan dengan baik, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- b. Citra perusahaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena dibenak nasabahnya citra Bank BRI baik, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Bank BRI mampu memberikan kualitas pelayanan dengan baik sehingga timbul sikap loyal para nasabahnya, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- d. Citra perusahaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Bank BRI memiliki citra yang baik dibenak para nasabahnya sehingga para nasabahnya memiliki sikap loyal, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- e. Kepuasan pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Karena untuk mengoptimalkan loyalitas pelanggan maka para nasabah harus merasakan kepuasan, apabila semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- f. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik yang diberikan Bank BRI, menimbulkan rasa puas nasabahnya

sehingga mencapai sikap loyal para nasabahnya, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.

- g. Citra perusahaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Bank BRI sudah memiliki citra yang baik dibenak nasabah, sehingga menimbulkan rasa puas nasabahnya dan mencapai sikap loyal para nasabahnya, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.

Sedangkan analisis jalur diperoleh hasil dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hasilnya adalah pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang lebih dominan adalah pengaruh langsung. Kualitas pelayanan dapat secara langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan tanpa melalui kepuasan pelanggan dan citra perusahaan dapat secara langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan tanpa melalui kepuasan pelanggan.

V.2 Saran

Berdasarkan penelitian maka saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian ini agar dapat berguna untuk perusahaan serta pengguna jasa Bank dan peneliti. Selanjutnya adalah sebaiknya manajemen perusahaan terus melakukan pengelolaan, pengembangan dan peningkatan terhadap berbagai dimensi kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan menggunakan strategi pada media komunikasi antara nasabah dan perusahaan Bank BRI sehingga menimbulkan rasa puas dan loyal para nasabahnya. Untuk penelitian selanjutnya disarankan mengganti atau menambah variabel kualitas produk, kepercayaan, dan iklan.