

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian penelitian dan pengujian pada Bank BNI di Margonda, Depok maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah Bank BNI dan Kepercayaan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas dengan nilai tertinggi pada variabel Kepercayaan. Pengujian secara simultan atau bersama-sama menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat dalam penelitian, bahwa Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI di Margonda Depok secara parsial maupun simultan.

V.2 Saran

Setelah melakukan serangkaian penelitian dan pengujian hipotesis pada pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI di Margonda Depok, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Bank BNI harus memperhatikan semua dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan seperti keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, dan berwujud agar tingkat loyalitas nasabah meningkat.
- b. Bank BNI harus memperhatikan semua dimensi yang berkaitan dengan kepercayaan seperti jujur, adil, dan bertanggung jawab untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank BNI.

Bank BNI harus memperhatikan semua indikator yang berkaitan dengan kepuasan seperti keamanan yang terjaga, pelayanan cepat dan tepat, dan kinerja bank sesuai harapan agar tingkat loyalitas nasabah meningkat