

BAB V

SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Yogyakarta maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.
2. Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dapat diartikan semakin baik promosi yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Yogyakarta maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Yogyakarta maka loyalitas nasabah juga akan semakin meningkat.
4. Promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dapat diartikan semakin baik promosi yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Yogyakarta maka loyalitas nasabah juga akan semakin meningkat.
5. Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dapat diartikan semakin baik kepuasan yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Yogyakarta maka loyalitas nasabah juga akan semakin meningkat.

B. Saran

1. Kepada PT. Bank Negara Indonesia khususnya di kota Yogyakarta hendaknya dapat memperhatikan, mengevaluasi, dan meningkatkan kembali faktor-faktor terkait dengan kualitas pelayanan, promosi dan kepuasan pelanggan agar peningkatan dari variabel tersebut dapat membuat loyalitas nasabah juga meningkat sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan.
2. Kepada peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat menyempurnakan penelitian ini juga menambah varian penelitian, seperti variabel citra perusahaan, lokasi, program penawaran dan lain sebagainya.
3. Penelitian yang akan datang dapat juga mengganti atau membandingkan dengan konsumen Bank lainya atau menspesifikasi sampel menurut karakteristik dan sesuai dengan produk yang ditawarkan.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari penelitian ini belum sempurna, keterbatasan dalam penelitian adalah:

1. Penelitian dibatasi hanya pada variabel kualitas pelayanan, promosi, kepuasan dan loyalitas nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia. Penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan dengan menambah variabel, atau membandingkan dengan uji beda dengan perbankan lainya.
2. Keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan peneliti, sehingga hanya mengambil 100 sampel padahal nasabah PT. Bank Negara Indonesia

jumlahnya sangat banyak, peneliti selanjunya bisa menambah jumlah sampel secara spesifik sesuai dengan produk/jasa yang ditawarkan menurut segmentasi marketnya.