

BAB V
SIMPULAN, SARAN
DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan pada PD Bank Jogja Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga Hipotesis 1 penelitian ini diterima.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan pada PD Bank Jogja Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah, sehingga Hipotesis 2 penelitian ini diterima.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Kepuasan Nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, sehingga Hipotesis 3 penelitian ini diterima.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Kepercayaan Nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, sehingga Hipotesis 4 penelitian ini diterima.
5. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Kualitas pelayanan pada PD Bank Jogja Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, sehingga Hipotesis 5 penelitian ini diterima.

6. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, nilai koefisien pengaruh langsung antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah lebih besar dari pada nilai koefisien secara tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*. Sehingga peran kepuasan nasabah lebih kecil dari pengaruh secara langsung.
7. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, nilai koefisien pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah lebih besar dari pada nilai koefisien secara tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepercayaan nasabah sebagai variabel *intervening*. Sehingga peran kepercayaan nasabah lebih kecil dari pengaruh secara langsung.
8. Berdasarkan hasil masing-masing uji determinasi yang dilihat pada nilai *adjusted R square* secara keseluruhan mendekati nilai satu. Sehingga seluruh model dapat dikatakan baik.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Perbaikan terhadap dimensi daya tanggap dapat dimulai dengan memberikan pelatihan kepada customer service dan teller yang setiap hari bertatap muka dan berinteraksi dengan para nasabah. Customer service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat. Selain itu, semua staf harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, cekatan, dan bertanggung jawab penuh terhadap

nasabahnya. Semua hal itu dapat dimulai dengan memberikan pelatihan secara rutin kepada seluruh staf mengenai Standard Operating Procedure (SOP) serta mengikuti seminar dan pelatihan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Secara umum nasabah menginginkan pelayanan yang berkualitas, karenanya hal-hal yang berkaitan atau yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dimensi daya tanggap perlu lebih diperhatikan.

2. Bagi Akademik

Institusi pendidikan dapat menyediakan literatur dalam penyusunan yang disesuaikan dengan variabel yang diteliti.

3. Bagi Penulis

Dengan variabel yang diteliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan kepada nasabah yang bertransaksi, maka sebaiknya untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti semua pihak dari PD Bank Jogja Yogyakarta.