

B A B V
S I M P U L A N D A N S A R A N

5.1. Sim p ul an

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peningkatan loyalitas nasabah melalui strategi *responsiveness* yang diterapkan PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo terlaksana dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} untuk indikator *responsiveness* sebesar 6.182 dengan p-value sebesar 0.000. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1% , maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan loyalitas nasabah PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo pada tingkat kepercayaan 95% .
2. Peningkatan loyalitas nasabah melalui strategi *reability* yang diterapkan PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo terlaksana dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} untuk indikator *reability* sebesar 4.045 dengan p-value sebesar 0.000. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1% , maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator *reability* mempunyai

pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan loyalitas nasabah PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo pada tingkat kepercayaan 95% .

3. Penerepan strategi berikutnya yang dilakukan PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah *Assurance*. Strategi *assurance* yang diterapkan oleh PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo terlaksana dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} untuk indikator *assurance* sebesar 2.928 dengan p-value sebesar 0.000. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1% , maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator *assurance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan loyalitas nasabah PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo pada tingkat kepercayaan 95% .

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain:

1. Bagi PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo yang melaksanakan strategi penerapan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah melalui program (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan antara lain: pelayanan yang kurang maksimal terhadap konsumen

serta proses administrasi yang terlalu lama, proses pelayanan yang tidak sesuai dengan permintaan nasabah seperti perbedaan pelayanan antara rakyat biasa dan para pejabat, keluhan-keluhan nasabah tentang fasilitas ATM yang sering offline. Sehingga hal tersebut berdampak pada loyalitas nasabah.

2. Bagi organisasi swasta atau perusahaan yang sejenis dapat mengadopsi strategi ini dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah, terutama warga masyarakat Gorontalo dan demi untuk membantu pembangunan Provinsi Gorontalo.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel yang lain.