

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Gorontalo dan untuk mengetahui besaran dari kedua variabel independen dalam mempengaruhi dependent tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis secara parsial kepuasan dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Gorontalo yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, dimana kepuasan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif secara parsial terhadap loyalitas nasabah.
2. Berdasarkan hasil analisis secara simultan antara kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Gorontalo yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Mengingat variabel diluar penelitian ini cukup luas maka penelitian selanjutnya disarankan meneliti variabel yang ada diluar penelitian akan tetapi memiliki proporsi yang cukup besar peranannya seperti kualitas pelayanan, reputasi merek atau kualitas produk.
2. Penelitian mendatang hendaknya melakukan replikasi penelitian tentang hal yang dapat mempengaruhi loyalitas terhadap perusahaan dengan mengambil lokasi penelitian yang berbeda seperti contohnya melakukan penelitian pada bank asing seperti BCA, Panin Bank, dll.

5.3 Saran Kepada Objek Penelitian

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan dilihat dari hasil penyebaran kuesioner terdapat beberapa kekurangan yang dimiliki oleh objek penelitian, oleh karenanya saran bagi objek penelitian adalah untuk di masa mendatang bank mandiri diharapkan lebih meningkatkan pelayanan terhadap nasabah baik dari sisi produk maupun pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan nasabah secara terus menerus

kepada perusahaan yang dapat memberikan keuntungan lebih bagi perusahaan dan membuat nasabah lebih loyal terhadap perusahaan.