

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dari hasil analisis data yang peneliti lakukan dan uraian dalam bab diatas sesuai dengan pengajuan hipotesis, maka dalam bab ini akan diambil kesimpulan dan saran.

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hipotesis yang diajukan, dan dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Bukti Langsung terhadap Loyalitas nasabah PT. BPR Nusamba Pecangaan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 3,258 > t_{tabel} = 1,661$  dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$ .
- 5.1.2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kehandalan terhadap Loyalitas nasabah PT. BPR Nusamba Pecangaan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,392 > t_{tabel} = 1,661$  dengan nilai signifikan  $0,019 < 0,05$ .
- 5.1.3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Daya Tanggap terhadap Loyalitas nasabah PT. BPR Nusamba Pecangaan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 3,243 > t_{tabel} = 1,661$  dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$ .

- 5.1.4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Jaminan terhadap Loyalitas nasabah PT. BPR Nusamba Pecangaan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,005 > t_{tabel} = 1,661$  dengan nilai signifikan  $0,048 < 0,05$ .
- 5.1.5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Perhatian terhadap Loyalitas nasabah PT. BPR Nusamba Pecangaan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 3,592 > t_{tabel} = 1,661$  dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ .
- 5.1.6. Pengaruhh Kualitas layanan terhadap Loyalitas nasabah yang terbesar adalah perhatian, sedangkan yang terkecil pengaruhnya adalah jaminan.
- 5.1.7. Secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Bukti Fisik, Keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap Loyalitas nasabah PT. BPR Nusamba Pecangaan, hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 170,917 > F_{tabel} = 2,31$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

## 5.2. Saran

Berdasarkan analisis ternyata variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah PT. BPR Nusamba Pecangaan. Berdasarkan hal tersebut dapatlah kiranya penulis memberikan saran pada manajemen PT. BPR Nusamba Pecangaan:

- 5.2.1. Meningkatkan kualitas pelayanan bukti langsung kepada nasabah, yaitu dengan cara perawatan dan pembaharuan peralatan dan perlengkapan yang digunakan, serta memperbaiki fasilitas parkir dan menganjurkan pegawai berseragam yang baik agar terlihat rapi.
- 5.2.2. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam kehandalan kepada nasabah, yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam urusan administrasi bantuan serta memberikan pelayanan kesediaan ruang tunggu yang nyaman pada nasabah.
- 5.2.3. Meningkatkan kualitas daya tanggap atas berbagai kebutuhan nasabah, terutama dalam pelayanan melalui telepon, kesigapan pegawai menanggapi keluhan dan kunjungan kepada penerima bantuan untuk pengarahan terutama bagi nasabah penabung.
- 5.2.4. Meningkatkan Jaminan kualitas kepada nasabah, melalui keramahan dan kesopanan pegawai, serta tetap menjaga reputasi kualitas layanan dengan peningkatan kualitas pegawai.
- 5.2.5. Mempertahankan perhatian kepada nasabah, yaitu pegawai agar dianjurkan untuk selau sopan dan sungguh-sungguh memperhatikan nasabah dengan memahami kebutuhan nasabah.
- 5.2.6. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti kualitas layanan pada bank secara keseluruhan pada stau kabupaten, sehingga akan diketahui bank mana yang memberikan pelayanan terbaik di Jepara.