

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sedayu di Bantul, Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sedayu di Bantul, Yogyakarta.
3. Kedekatan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sedayu di Bantul, Yogyakarta.
4. Nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kedekatan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sedayu di Bantul, Yogyakarta.
5. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sedayu di Bantul, Yogyakarta yaitu kualitas pelayanan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, yakni mengingat pada saat penelitian dilakukan terjadi pandemi covid-19 yang menyebabkan adanya pembatasan jarak sosial pada

manusia dan menjalankan protocol kesehatan sehingga menghambat jalannya penghimpunan data primer yang bersumber dari responden membutuhkan waktu yang relatif lama.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat masukan bagi pihak yang terkait :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel nilai pelanggandapat ditunjukkan bahwa penilaian terendah atau yang belum sesuai dengan harapan konsumen adalah biaya administrasi yang dibebankan Bank BRI sangat terjangkau untuk itu disarankan Bank BRI dapat menyesuaikan atau mengurangi lagi besaran biaya administrasi yang dikenakan pada nasabah ketika nasabah tersebut melakukan transaksi sehingga menjadi ringan bagi nasabah atas adanya biaya administrasi tersebut.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanandapat ditunjukkan bahwa salah satu penilaian yang belum sesuai dengan harapan konsumen adalah sikap dan perhatian karyawan dalam melayani nasabah dan kenyamanan area ruang pelayanan di bank. Untuk itu disarankan adanya sikap dan perhatian yang baik dari para karyawannya dalam melayani setiap nasabah tanpa harus membedakannya. Kemudian meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan

yang masih dirasakan kurang oleh nasabah seperti pengaturang tata letak ruangan dan sebagainya.

3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel kedekatan emosional dapat ditunjukkan bahwa salah satu penilaian yang belum sesuai dengan harapan konsumen adalah sebagai nasabah Bank BRI terdapat kemudahan bagi nasabah dalam mendapatkan kredit. Untuk itu disarankan bagi bank memiliki prioritas tersendiri bagi nasabah bank BRI yang sudah lama menjadi nasabah mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan kredit dari Bank BRI dengan catatan telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank.

