

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisis data yang telah dilakukan di atas, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.
3. Terdapat pengaruh secara bersama-sama yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta.
4. Variabel Kepercayaan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas dibandingkan variabel kualitas pelayanan karena nilai koefisien β nya lebih besar dari koefisien β kualitas pelayanan

B. Saran

Dari penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran, diantaranya :

1. Bagi manjer Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta

Untuk meningkatkan loyalitas nasabah tabungan maka manajer Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta dapat melakukan dua hal yaitu meningkatkan kualitas pelayanannya dan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah kepada Bank.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat direplikasi untuk obyek penelitian Bank lainnya dengan menambahkan variabel bebas selain kualitas pelayanan dan kepercayaan