

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yaitu:

1. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Surian.
2. Citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Surian.
3. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Surian.
4. Nilai nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank BRI Unit Surian.
5. Nilai nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa Bank BRI Unit Surian.
6. Kepuasan nasabah memediasi hubungan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa Bank BRI Unit Surian.
7. Kepuasan nasabah tidak memediasi hubungan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa Bank BRI Unit Surian.

5.2 Implikasi Penelitian

Sesuai dengan uraian hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengajukan beberapa implikasi penting yang diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi bank, diharapkan menjaga reputasi atau citra perusahaan, dengan cara meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada nasabah, serta selalu menjaga kesehatan bank untuk menjaga keyakinan nasabah untuk terus berkomitmen menggunakan jasa Bank BRI secara umum dan Bank BRI Unit Surian pada khususnya. Dengan terjaganya reputasi perusahaan diharapkan dapat menjaga eksistensi bank dalam jangka panjang.
2. Bagi bank, diharapkan untuk terus berupaya memberikan manfaat dan rasa puas kepada nasabah yang menggunakan jasa bank. Dalam hal ini disamping kepuasan, pihak pengelola bank harus melengkapi segala fasilitas khususnya parkir dan meningkatkan standar keamanan bagi nasabah baik di dalam bank atau pun disekitar lokasi bank. Saran tersebut penting untuk menjaga komitmen nasabah untuk terus menggunakan jasa Bank BRI secara umum dan Bank BRI Unit Surian secara khusus.

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran

Berdasarkan uraian hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan peneliti menyadari bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan dan kelemahan yang disebabkan keterbatasan peneliti yaitu:

1. Ukuran sampel yang digunakan masih relatif kecil sehingga mempengaruhi ketepatan hasil penelitian yang diperoleh, oleh sebab itu bagi peneliti dimasa

mendatang untuk menggunakan dua kecamatan untuk mendorong bertambahnya jumlah ukuran sampel sehingga dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh

2. Masih terdapatnya sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti kepercayaan nasabah, lokasi, keamanan dan berbagai variabel lainnya. Oleh sebab itu diharapkan bagi peneliti dimasa mendatang mencoba menambahkan satu variabel baru tersebut sehingga dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.