

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap terhadap loyalitas nasabah BNI dapat diterima. Hal ini didasarkan pada nilai probabilitas signifikansi uji F lebih kecil dari 0.05.
2. Hasil dekriptif variabel menyatakan bahwa rata-rata jawaban nasabah BNI Kantor Layanan Tulang Bawang berdasarkan variabel penelitian sebagai berikut;
 - a. Keandalan rata-rata skor yang diberikan adalah 4.
 - b. Ketanggapan rata-rata skor yang dinyatakan adalah 4.
 - c. Jaminan keamanan rata-rata skor yang dinyatakan adalah 4.
 - d. Empati rata-rata skor yang dinyatakan adalah 4.
 - e. Tampilan fisik (kasat mata) rata-rata skor yang dinyatakan adalah 4
 - f. Citra perusahaan rata-rata skor adalah 4
 - g. Rata-rata skor untuk loyalitas nasabah sebesar 4.

3. Variable independen kualitas layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh dengan koefisien regresi sebesar 0,442 dan variabel Citra perusahaan sebesar 0,129

5.2 Saran

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan maka saran yang diajukan untuk BNI Kantor Layanan Tulang Bawang sebagai berikut:

1. BNI Kantor Layanan Tulang Bawang perlu mempertahankan jaminan keamanan yang diberikan kepada nasabahnya. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan tetap mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik selama ini. Layanan yang harus dipertahankan adalah: karyawan BNI Kantor Layanan Tulang Bawang menjalin komunikasi dengan baik, menjaga kredibilitas, menjaga dengan baik keamanan dokumen dan melayani dengan sopan santun. Hal ini perlu dilakukan karena menyangkut keamanan dokumen yang diurus.
2. BNI Kantor Layanan Tulang Bawang perlu meningkatkan Citra perusahaan. Hal yang dapat ditingkatkan adalah ketepatan pelayanan dalam hal penyelesaian proses transaksi baik di teller maupun di customer service. Hal ini perlu ditingkatkan karena masyarakat masih merasakan waktu penyelesaian yang kurang cepat.