

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

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

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah untuk Nasabah Simpanan BRI Mikro pada Produk E-Banking BRI di Wilayah Kanwil BRI Bandar Lampung Tahun 2014.
2. Pengaruh Kualitas Layanan (TERRA) terhadap loyalitas nasabah untuk Nasabah Simpanan BRI Mikro pada Produk E-Banking BRI di Wilayah Kanwil BRI Bandar Lampung Tahun 2014, sebesar 71%. Sisanya 29% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.
3. Pengaruh terbesar terdapat pada variable *assurance* yaitu sebesar 29,7%.
4. Loyalitas nasabah BRI tercipta dengan adanya *the power of the word of mouth* hal ini ditunjukkan oleh hasil data kualitatif variabel loyalitas yang menunjukkan nasabah bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan layanan BRI. Hal ini juga didukung dari data responden bahwa penabung Simpedes terbanyak dari penelitian ini berlatar belakang PNS sehingga loyalitas yang diciptakan oleh nasabah BRI hanya

sedikit yang dalam bentuk top up dana sebagian besar dalam bentuk menyarankan atau merekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan E-Banking BRI

5.2 Saran

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan maka saran yang diajukan untuk BRI sebagai berikut:

1. BRI perlu mempertahankan layanan *assurance* dengan cara tetap menjaga keamanan nasabah dalam bertransaksi dengan menambah penggunaan pengaman/password selama bertransaksi. BRI juga perlu menjaga kerahasiaan nasabah serta mengenakan biaya yang wajar atas penggunaan layanan e-banking. Dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan *assurance*, Bank BRI perlu mengkaji ulang dan melihat pasar (*benchmarking*) dengan pesaing dalam menetapkan biaya transaksi melalui fasilitas E-Banking.
2. Bank BRI diminta untuk meningkatkan kegiatan promosi untuk meningkatkan Transaksi E-Banking oleh nasabah, sehingga positioning BRI terhadap masyarakat sekarang telah berubah sebagai bentuk bank yang melayani dengan berbasis teknologi E-Banking. Hal ini dilakukan untuk mempertajam variabel *tangible*.
3. Indikator loyalitas perlu diuji dengan menambahkan variabel *gymick* jika nasabah fasilitas E-Banking oleh bank lain.

4. Penelitian selanjutnya diusahakan untuk melakukan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih luas dan spesifik pada nasabah BRI Unit yang ada di pedesaan.