

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian sebagaimana telah diuraikan pada BAB IV maka, penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tangibles ( $X_1$ ) yang diukur oleh Loyalitas Nasabah (Y) memiliki pengaruh terhadap meningkatnya Loyalitas Nasabah. Besarnya pengaruh Tangibles secara langsung berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah adalah 6,1%. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “Terdapat pengaruh Tangibles terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung” dapat diterima.
2. Reliability ( $X_2$ ) yang diukur oleh Loyalitas Nasabah (Y) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Besarnya pengaruh Reliability secara langsung berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah adalah 2,02%. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “Terdapat pengaruh Reliability terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung” dapat diterima.
3. Responsiveness ( $X_3$ ) yang diukur oleh Loyalitas Nasabah (Y) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Besarnya pengaruh Responsiveness secara langsung berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah adalah 9,6%. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “Terdapat pengaruh Responsiveness terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung” dapat diterima.

4. Assurance ( $X_4$ ) yang diukur oleh Loyalitas nasabah (Y) memiliki pengaruh terhadap keputusan Loyalitas Nasabah. Besarnya pengaruh Assurance secara langsung berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah adalah 5,3%. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “Terdapat pengaruh Assurance terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung” dapat diterima.
5. Emphaty ( $X_5$ ) yang diukur oleh Loyalitas Nasabah (Y) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Besarnya pengaruh Emphaty secara langsung berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah adalah 13,9%. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “Terdapat pengaruh Emphaty terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung” dapat diterima.
6. Secara simultan Tangibles ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), dan Emphaty ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 56,1% dan 43,9% merupakan pengaruh yang datang dari faktor-faktor lain. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “Terdapat Pengaruh Antara Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung” dapat diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty memberikan pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Oleh karena itu, Bank BRI Unit Dolok Sanggul hendaknya memperhatikan dan terus meningkatkan serta mengembangkan 5 dimensi Kualitas Pelayanan diatas agar dapat bersaing dengan bank lainnya khususnya dalam penarikan nasabah baru
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, sehingga dalam hal ini hendaknya Bank BRI Unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung tetap meeningkatkan mutu dan kualitas 5 dimensi pelayanan jasa secara maksimal