

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik yang dimiliki oleh nasabah yang datang ke bank BNI kantor cabang UNIMED, yaitu:
 - a) Nasabah yang datang ke bank BNI kantor cabang UNIMED yang paling banyak adalah pria yaitu sebanyak 116 orang (58%) dari pada wanita hanya 84 orang (42%).
 - b) Nasabah dengan kategori usia paling banyak yang datang ke BNI kantor cabang UNIMED yaitu usia 20-29 tahun yaitu 148 orang (74%), kemudian usia <20 tahun sebanyak 32 orang (16%), lalu 30-39 tahun sebanyak 9 orang (4,5%), >50 tahun sebanyak 7 orang (3,5%) dan kemudian usia 40-49 tahun yaitu sebanyak 4 orang (2%).
 - c) Adapun pendidikan terakhir nasabah yang paling banyak datang ke BNI kantor cabang UNIMED yaitu SMA/SMK sebanyak 136 orang (68%), D3/S1 sebanyak 59 orang (29,5%), pascasarjana (S2/S3) sebanyak 4 orang (2%), dan SD/MI sebanyak 1 orang (0,5%).
 - d) Jika berdasarkan pekerjaan nasabah yang paling banyak yaitu mahasiswa dengan jumlah 146 orang (73%), kemudian swasta sebanyak 21 orang (10,5%), PNS sebanyak 18 orang (9%), dan wiraswasta sebanyak 15 orang (7,5%).
 - e) Adapun nasabah berdasarkan lama menjadi nasabah bank BNI kantor cabang UNIMED yang paling banyak yaitu 1-3 tahun sebanyak 94 orang (47%), <1 tahun yaitu 61 orang (30,5%), kemudian 4-6 tahun sebanyak 39 orang (19,5%), dan >6 tahun sebanyak 6 orang (3%).
2. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa indikator yang signifikan mempengaruhi variabel latennya yaitu:

- a) Pada kualitas layanan (X_1) adalah indikator KL3.1 (*Responsiveness*) artinya daya tanggap yang diberikan bank BNI cabang UNIMED kepada nasabah merupakan indikator yang paling dapat menjelaskan variabel kualitas layanan dibandingkan dengan indikator lain.
 - b) Pada variabel Kepuasan (X_2) adalah KP3 (merasa puas dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah) dan KP4 (Kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan sangat baik dan jelas) artinya nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan juga kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan sangat baik dan jelas.
 - c) Pada variabel loyalitas nasabah (Y) adalah LN2 (merasa nyaman atas pelayanan dan produk sehingga tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain) artinya nasabah nyaman atas pelayanan dan produk bank sehingga tidak terpengaruh oleh tawaran dari produk bank lain.
3. Pemodelan loyalitas nasabah bank BNI kantor cabang UNIMED dengan variabel laten eksogen kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta variabel laten endogen loyalitas nasabah menghasilkan model struktural dengan pendekatan PLS sebagai berikut.

$$\eta = 0,328\xi_1 + 0,339\xi_2 + 0,166$$

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,328 atau 32,8% dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 0,339, yang artinya kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah sebesar 33,9%.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisis penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode SEM-PLS menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bagi pihak bank BNI kantor cabang UNIMED diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar loyalitas nasabah pun akan tercipta untuk menjadi nasabah bank BNI kantor cabang UNIMED. Guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, dapat dilakukan dengan meningkatkan layanan pada variabel-variabel indikator tiap variabel laten baik kualitas layanan dengan *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan emphyaty*. Kemudian kepuasan nasabah yang menurut responden dari penelitian ini dengan nilai *loading factor* yang kecil yaitu kemudahan bertransaksi dan keamanan dalam setiap transaksi agar diperhatikan. Namun juga harus tetap menjaga kebaikan layanan dari indikator-indikator yang dianggap oleh responden telah baik.

Adapun saran bagi penelitian selanjutnya yaitu diharapkan dapat melakukan wawancara pada observasi lapangan agar dapat menyesuaikan yang menjadi indikator pertanyaan jika diperlukan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga sebaiknya mencermati terlebih dahulu subjek dan objek yang akan dilakukan, terutama populasi ataupun sampel pada objek penelitian agar mampu memastikan bahwa sampel yang diambil dapat menjelaskan populasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti dari tujuan penelitian. Untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan juga metode regresi berganda, yang merupakan metode statistik sederhana namun kuat untuk mengevaluasi hubungan antara satu atau lebih variabel independen dengan variabel dependen, sehingga dapat menjadi pendekatan yang baik untuk memahami kontribusi relatif dari masing-masing faktor terhadap loyalitas.