

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

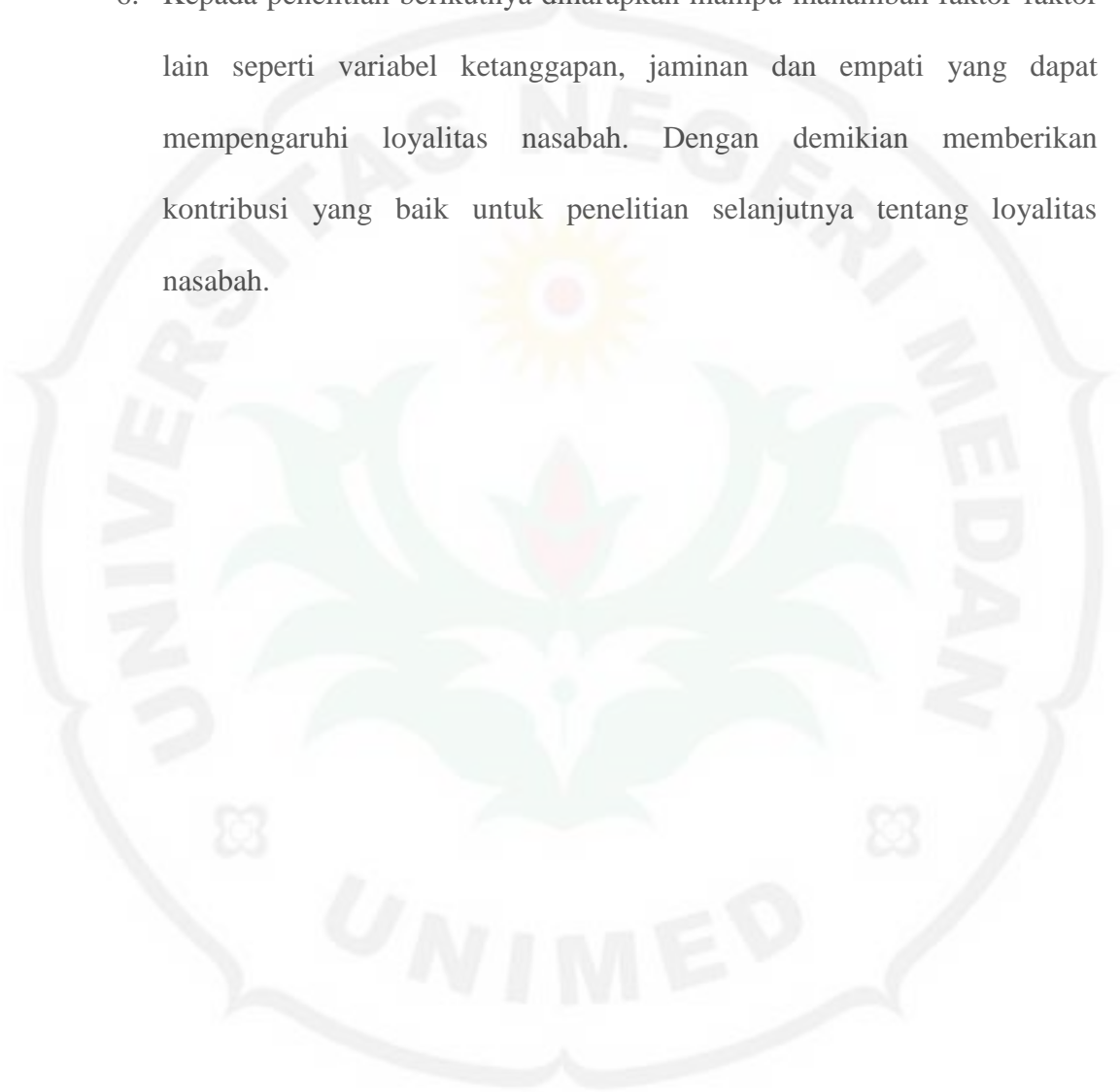
1. Berdasarkan perhitungan uji hipotesis secara parsial (Uji t) terhadap variabel kepercayaan, diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $6,344 > 1,660$ . Hal ini berarti variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Berdasarkan perhitungan uji hipotesis secara parsial (Uji t) terhadap variabel lingkungan kerja fisik, diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $6,281 > 1,660$ . Hal ini berarti variabel lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah .
3. Dari hasil penelitian variabel Kepercayaan dan Lingkungan Kerja Fisik secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung , hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji-F sebesar 62,912 dengan  $F_{tabel} 3,09$  yang artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  , menyatakan bahwa hipotesis diterima.
4. Di peroleh oleh nilai R square ( $R^2$ ) = 0,557 atau 55,7% yang artinya bahwa bahwa secara simultan Kepercayaan dan Lingkungan Kerja Fisik mempunyai pengaruh sebesar 55,7% terhadap Loyalitas Nasabah dan 44,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran, yaitu :

1. Pengelola Bank Sumut Kantor Cabang Tembung senantiasa terus menggali kredibilitas , reliabilitas dan kompetensi sehingga kepercayaan nasabah semakin meningkat dan lebih berminat lagi untuk menggunakan produk dan jasa bank.
2. Pengelola Bank Sumut Kantor Cabang Tembung hendaknya senantiasa memperhatikan lingkungan kerja fisik yang baik, yang mampu menarik para nasabah sebagai keunggulan tersendiri agar mampu bertahan di tengah persaingan perbankan.
3. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung harus mampu memberikan keunikan tersendiri agar mampu menarik para nasabah dan mampu bersaing dengan bank lainnya.
4. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung hendaknya memberikan pembekalan misalnya berupa seminar atau sosialisasi berhubungan peningkatan dengan layanan guna menambah kepercayaan nasabah tersebut.
5. Pengelola Bank Sumut Kantor Cabang Tembung hendaknya menambah fasilitas seperti : nomor antrian elektronik. Demi untuk meningkatkan lingkungan kerja fisik .

6. Kepada penelitian berikutnya diharapkan mampu manambah faktor-faktor lain seperti variabel ketanggapan, jaminan dan empati yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Dengan demikian memberikan kontribusi yang baik untuk penelitian selanjutnya tentang loyalitas nasabah.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY