

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan :

1. Kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah. Berarti hipotesis satu (H1) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah terbukti kebenarannya dan dapat diterima.
2. Kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berarti hipotesis dua (H2) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah adalah tidak terbukti kebenarannya dan tidak dapat diterima.
3. Kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Berarti hipotesis tiga (H3) yang menyatakan bahwa Kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah adalah terbukti kebenarannya dan dapat diterima.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian kali ini memiliki beberapa keterbatasan. Beberapa keterbatasan dalam penelitian kali ini antara lain :

1. Jumlah responden yang diteliti sangat terbatas sebanyak 125 responden, sehingga kemampuan untuk mendapatkan gambaran mengenai peranankualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi : studi pada Bank OCBC NISP Bandung masih sangatlah kurang.
2. Pada penelitian saat ini terdapat beberapa kesalahan di dalam proses pengisian kuesioner sehingga terjadi ketidakvalidan hasil uji yang mengakibatkan peneliti melakukan penyebaran kuesioner ulang.
3. Penelitian kali ini hanya pada industri jasa perbankan khususnya pada mahasiswa / mahasiswi Universitas Kristen Maranatha yang menjadi nasabah Bank OCBC NISP atau pernah melakukan transaksi di Bank OCBC NISP, sehingga hasil yang didapatkan hanya mencakup lingkup universitas saja, tidak secara keseluruhan / global.
4. Variabel kepuasan nasabah (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sehingga tidak sesuai dengan teori.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan baik peneliti terdahulu ataupun penelitian saat ini, maka peneliti memberikan saran yang bisa digunakan sebagai bahan

pertimbangan. Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

5.3.1 Saran Bagi Bank OCBC NISP

Bank OCBC NISP harus lebih meningkatkan kualitas layanan agar nasabah merasa puas, percaya, dan loyal kepada Bank OCBC NISP karena kelima dimensi kualitas layanan sangatlah penting bagi kemajuan suatu perusahaan khususnya di bidang perbankan. Cara yang perlu dilakukan oleh bank OCBC NISP diantaranya adalah memberikan informasi dengan sejelas-jelasnya kepada nasabah baik secara langsung, via online, atau melalui brosur. Selain itu dilihat dari sisi karyawannya pun harus lebih meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dengan cara melayani secara cepat dan akurat, tepat waktu, dan memberikan jaminan keamanan ekstra kepada nasabah.

5.3.2 Saran Bagi Peneliti yang Akan Datang

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji ulang penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya dengan cara menambah pertanyaan kuesioner menjadi lebih detail. Selain itu juga diharapkan dapat menambah jumlah kuesioner yang akan disebarkan kepada responden dan memperluas area pencarian responden tidak hanya di lingkungan universitas saja sehingga hasil hipotesisnya dapat sesuai dengan teori yaitu $X_1 =$ berpengaruh signifikan, $X_2 =$ berpengaruh signifikan, dan Y tidak berpengaruh secara signifikan.