

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan :

- Dapat diketahui bahwa dari 100 sampel yang digunakan tanggapan responden atas 15 butir pertanyaan mengenai Service Quality termasuk dalam kategori “baik” dan tanggapan responden atas 4 butir pertanyaan mengenai loyalitas termasuk dalam kategori “baik”.
- Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA KCP Pasirkaliki dengan persentase pengaruh sebesar 43,5%, sedangkan sisanya sebesar 56,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.
- Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($8,684 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Service Quality* (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulisan dapat memberikan ide masukan-masukan bagi PT. Bank BCA KCP Pasir Kaliki, yaitu:

1. Bagi penelitian mendatang, hendaknya sampel dan objek penelitian dapat diperluas, yaitu sampel tidak hanya dari 100 orang dan objek dapat tidak

terbatas tidak hanya meneliti BCA KCP Pasir Kaliki saja, sehingga hasil yang diperoleh berdasarkan cakupan secara luas.

2. Penelitian selanjutnya menggunakan variabel yang lebih beragam untuk menguji keputusan pembelian seperti kepuasan pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti konsumen secara lebih mendalam misalnya dengan wawancara, agar informasi yang didapat akan lebih akurat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Keterbatasan dalam mengambil jumlah sampel penelitian, hal ini disebabkan karena sampel yang diambil hanya dari nasabah Bank BCA KCP Pasirkaliki saja.
2. Penelitian ini dilakukan dengan metode *survey* menggunakan kuesioner saja yang semestinya penelitian bisa juga dilakukan dengan wawancara.
3. Keterbatasan memperoleh data dengan menggunakan kuesioner, yaitu adanya kemungkinan bahwa dalam melakukan pengisian kuesioner dilakukan secara sembarangan.