

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian yang dilakukan di perbankan yang terdapat di Bandung, maka dapat disimpulkan bahwa (a) terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas layanan, (b) terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap loyalitas pelanggan, (c) terdapat juga pengaruh tidak langsung gaya kepemimpinan terhadap kualitas layanan melalui loyalitas pelanggan.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka keterbatasan yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Sulitnya dalam penyebaran kuesioner kepada perusahaan bank yang ada di Bandung. Karena sibuknya jadwal manager banknya.
2. Kemungkinan adanya kesalahan yang ditimbulkan oleh responden
3. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti.

#### **5.3 Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat memotivasi penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan, kualitas layanan dan loyalitas pelanggan dan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas layanan bukan hanya pada perbankan

tetapi pada perusahaan jasa lainnya. Faktor gaya kepemimpinan harus banyak ditingkatkan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan.

#### 5.4 Saran

##### 1. Bagi Praktisi Bisnis

Peneliti menyarankan agar bagi perusahaan perbankan yang kualitas layanan yang masi buruk untuk ditingkatkan dengan cara penerapan gaya kepemimpinan yang benar. Karena gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah. Sehingga nasabah akan timbul rasa loyal. Bisa juga menggunakan loyalitas pelanggan menjadi motivasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan.

