

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Cabang Maranatha Bandung”, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

- a. Berdasarkan keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik pada uji korelasi, uji persamaan regresi, dan pengujian hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
- b. Berdasarkan keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik pada uji koefisien determinasi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berkontribusi sebesar 0,54% dalam mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, sedangkan 99,46% sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

## **5.2 Implikasi Manajerial**

Penelitian ini memberikan informasi maupun wawasan yang lebih luas dan bermanfaat bagi konsumen, dapat menambah pengetahuan konsumen dan memberikan masukan bagi konsumen yang tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang informasi yang dihasilkan dari penelitian ini.

Bagi perusahaan, penelitian ini berguna untuk bahan koreksi perusahaan agar dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanannya sehingga dapat meningkatkan Loyalitas pada para nasabahnya.

## **5.3 Keterbatasan dan Saran penelitian akan datang**

### **5.3.1 Keterbatasan Penelitian.**

1. Penelitian ini tidak lepas dari kelemahan dan keterbatasan yang berupa hasil pengisian kuesioner banyak yang terlihat tidak serius dalam pengisiannya, oleh sebab itu keterbatasan dan kelemahannya bisa dijadikan sumber penelitian yang akan datang.
2. Penelitian ini dilakukan pada hanya perusahaan jasa Bank BCA di jalan Surya Sumantri Bandung saja, ada beberapa perusahaan jasa Bank di daerah jalan SuryaSumantri Bandung yang bisa dijadikan perbandingan agar lebih relevan dalam penelitian.
3. Penelitian ini hanya menggunakan satu variable independen dan satu variabel dependen, sehingga hasil yang di peroleh kurang maksimal

## **5.4. Saran**

### **5.4.1 Penelitian akan Datang**

1. Diharapkan penelitian yang akan datang dalam pengisian kuesonernya dapat lebih serius agar dapat mempermudah jalannya penelitian ini.
2. Penelitian juga tidak hanya meneliti pada Bank BCA, tapi diharapkan menggunakan perusahaan jasa berbeda agar hasilnya bisa dibandingkan.
3. Indikator dalam variable lebih diperinci agar hasilnya lebih akurat.