

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta pembahasannya dari bab sebelumnya. Berikut hasil simpulan yang dapat ditarik oleh peneliti untuk penelitian pada nasabah Bank BCA.

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh *Customer Value* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Customer Value* (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan total pengaruh sebesar **57,2%**
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan total pengaruh sebesar **66,7%** dan besarnya

5.2. Saran

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh *Customer Value* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA”, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bank BCA tetap perlu memperhatikan dan meninjau kembali variabel kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan adalah dasar menuju terwujudnya loyalitas pelanggan.
2. Tingkat loyalitas yang ditunjukkan terhadap Bank BCA menunjukkan nilai yang cukup baik terhadap perusahaan. Perusahaan sebaiknya mulai memfokuskan diri untuk meningkatkan loyalitas agar dapat membina hubungan jangka panjang dan tentunya dapat meningkatkan keuntungan yang didapatkan.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, baik dalam hal pengetahuan maupun pengalaman. Namun penulis telah berusaha sebaik mungkin agar skripsi ini dapat memenuhi persyaratan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.