

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persepsi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan BRI Kanca Wonosari, maka semakin tinggi kepuasan nasabah, begitu sebaliknya.
2. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kanca Wonosari, semakin tinggi Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank bank maka semakin tinggi loyalitas nasabah bank, begitu sebaliknya.
3. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kanca Wonosari, semakin tinggi kepuasan nasabaha bank maka semakin tinggi loyalitas nasabah bank, begitu sebaliknya.
4. Kepuasan nasabah bank dapat memediasi pengaruh tidak langsung persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank. Tingginya persepsi nasabah terhadap kualiatls layanan bank akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas nasabah bank

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini terdapat dalam hal teknik analisis yang digunakan. Analisis pengaruh variabel yang melibatkan variabel mediasi akan lebih efisien jika dianalisis dengan metode SEM. Dengan metode tersebut maka analisis dapat dilakukan lebih dalam hingga melibatkan nilai masing-masing indikator secara langsung.

C. Saran

a. Bagi Bank BRI Kanca Wonosari

- 1) Hendaknya bank BRI Kanca Wonosari senantiasa memperhatikan lima variabel kualitas pelayanan yakni *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empaty*.
- 2) BRI Kanca Wonosari hendaknya memperhatikan *performance* dari pekerja yang memberikan pelayanan secara langsung tentang kecepatan pelayanan, ketepatan, keramahan, dan kehati-hatian.
- 3) BRI kanca Wonosari hendaknya memperhatikan dan meningkatkan *assurance* tentang kerahasiaan dan keamanan data nasabah serta *tangible* tentang kebersihan, kerapian di lingkungan pelayanan.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menggunakan teknik analisis SEM sehingga nilai masing-masing indikator dapat terukur secara langsung.