

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau pemberi pelayanan dalam memenuhi harapan nasabah haruslah konsisten dan berkomitmen untuk memuaskan nasabah.
- 2) Kepuasan timbul karena bagusnya kualitas pelayanan yang didapatkan. Setelah merasakan dan mengalami langsung barulah tercipta penilaian atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Rasa puas itulah yang menimbulkan kepercayaan pada kualitas pelayanan dan pada bank tersebut.
- 3) Pengalaman untuk merasakan dan mengalami langsung akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut menjadi kunci timbulnya kepercayaan.
- 4) Kualitas pelayanan akan menciptakan rasa puas dan menjalin hubungan yang harmonis (*good relationship*) antara nasabah dengan bank. Ini menjadi dasar terbentuknya loyalitas nasabah ditandai dengan perilaku mereferensikan dari mulut ke mulut kepada keluarga dan relasinya.
- 5) Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah belum tentu membuat nasabah loyal. Loyalitas nasabah lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana

kepercayaan tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas nasabah, melainkan dibentuk oleh kualitas pelayanan yang baik terlebih dahulu.

- 6) Faktor yang paling penting berdasarkan profil nasabah adalah kualitas pelayanan. Profil nasabah didominasi oleh usia rentang 44-54 tahun, pendidikan S1 dan berprofesi sebagai pengusaha dikatakan sebagai nasabah mapan dan berkuasa untuk menuntut kualitas pelayanan yang baik melampaui harapan.

5.2. Implikasi Penelitian

Bank Mandiri sebagai Bank ber plat merah (BUMN) menjadi dasar nasabah tetap percaya dan memilih bank mandiri untuk bertransaksi walaupun memiliki banyak asset di bank lain juga. Adapun implikasi penelitian yang bisa dilakukan dalam rangka mengatasi tingkat kepercayaan terhadap loyalitas nasabah yang rendah dengan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yakni sebesar 1.40, yakni :

1. Memberikan *special rate plus cash back* melebihi dari yang ditawarkan bank kompetitor. Dikarenakan hal ini berimbas ke *fee base income*, bisa dialihkan dengan memberikan hadiah jalan-jalan untuk 2 orang ke dalam maupun luar negeri, umroh ataupun haji plus, gratis tiket garuda pp tujuan tertentu, gratis wahana bermain Dufan/Sea World/Universal/Trans Studio dan sebagainya yang bisa diminimalisir biayanya tidak melampaui pendapatan *margin*.
2. Memberikan benefit serta inovasi produk/jasa pelayanan yang melebihi ekspektasi nasabah seperti menyediakan heli transport, mobil

limousine/accord/VW/alphard,Range Rover/Land Cruiser, untuk layanan antar jemput nasabah dan keluarga dalam melakukan perjalanan luar kota ataupun dalam kota, antar jemput ke bandara, maupun untuk keperluan pesta pernikahan anak nasabah.

3. Melakukan pembinaan atau training untuk menyeimbangkan kompetensi dan meningkatkan pengetahuan dan skill dalam menghandel nasabah.
4. Melakukan penambahan *Relationship Manager* (RM) menjadi 3 orang agar lebih efektif dalam memberikan pelayanan prima.
5. Mengadakan *event* atau kerjasama yang bisa saling bersinergi. Seperti mengadakan *event* perlombaan golf, tenis, lomba memasak, lomba *make up*/sanggul, rekaman studio musik, mengadakan konser artis dalam negeri/luar negeri, konvoi motor besar (klub Harley Davidson) keliling kota, mengadakan acara *offroad* mobil/motor, panjat tebing, *diving/snorkling*, menghias/merangkai bunga, dan sebagainya sesuai dengan hobi nasabah.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah jumlah variabel dan jumlah responden yang sedikit, sehingga hasilnya tidak semua berpengaruh signifikan positif. Selain itu, waktu yang singkat dalam pengambilan sampel mempengaruhi ketepatan akurasi hasil penelitian. Serta pengambilan sampel hanya dilakukan pada satu bank, sehingga tidak bisa melihat hasil pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah secara umum terhadap loyalitas pada semua atau beberapa bank.

5.4. Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran penting yang tentunya bermanfaat, diantaranya adalah ;

- 1) Peneliti dimasa mendatang disarankan untuk memperbanyak jumlah sampel supaya hasilnya berpengaruh signifikan positif , tepat dan akurat.
- 2) Peneliti dimasa mendatang disarankan memperpanjang periode pengambilan sampel. Hal ini sangat penting mendorong serta meningkatnya ketepatan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
- 3) Peneliti dimasa mendatang, disarankan untuk menambah variabel baru yang belum digunakan dalam penelitian ini.
- 4) Peneliti dimasa mendatang disarankan melakukan penelitian tidak hanya pada satu bank tapi juga beberapa bank baik BUMN maupun swasta, sehingga bisa didapat hasil yang bersifat umum.
- 5) Peneliti dimasa mendatang disarankan menggunakan yang berbeda dengan teknik random sampling, untuk mendapatkan hasil yang lebih pasti dan akurat.

