

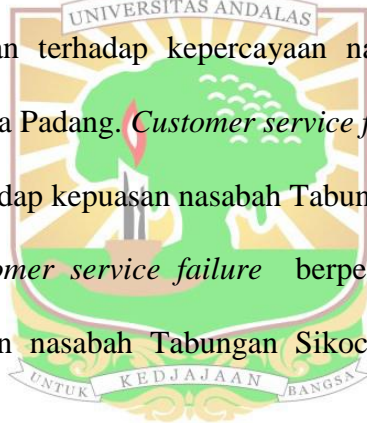
BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian SEM (*Structural Equational Modeling*) dengan menggunakan Smart PLS maka dapat disimpulkan bahwa :

Bonding berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Sikoci Bank Nagari Cabang Utama Padang. Bonding berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Tabungan Sikoci Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Customer service failure* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Sikoci Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Customer service failure* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Tabungan Sikoci Bank Nagari Cabang Utama Padang.



Product information berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Sikoci Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Product information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Tabungan Sikoci Bank Nagari Cabang Utama Padang. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Sikoci Bank Nagari Cabang Utama Padang. Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh. Maka ditemukan beberapa implikasi yang bermanfaat bagi manajemen Bank Nagari agar loyalitas pelanggannya lebih meningkat. Oleh sebab itu, peneliti membuat beberapa bentuk implikasi yang bisa membantu Bank Nagari dalam meningkatkan loyalitas nasabah adalah sebagai berikut :

1. Bonding berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah , untuk itu Bank Nagari Kantor Cabang Utama Padang hendaknya mempertahankan dan meningkatkan nilai persepsi akan bonding agar nantinya meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilakukan misalnya dengan cara membuat program –program untuk menarik nasabah tabungan Sikoci seperti pemberian hadiah langsung saat pembukaan rekening dengan nominal tertentu, memberikan fasilitas untuk pemilik kartu ATM Bank Nagari dan program – program lain yang nantinya akan berujung pada loyalitas nasabah, khususnya bagi nasabah non PNS yang pada dasarnya tidak terikat dengan regulasi pemerintah untuk memiliki rekening Tabungan Sikoci.
2. Bank Nagari Cabang Utama Padang hendaknya melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir kesalahan dalam pelayanan seperti dengan meningkatkan kualitas layanan frontliner sehingga setiap frontliner memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat, disamping itu dukungan teknologi perbankan yang disesuaikan dengan kebutuhan layanan perbankan saat ini seperti *Mobile Banking* dan

Internet Banking juga sangat dibutuhkan untuk dapat memenuhi setiap kebutuhan nasabah.

3. Produk Information berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah, oleh karena itu Bank Nagari harus meningkatkan kegiatan edukasi dan promosi efektif agar setiap informasi produk Tabungan Sikoci dapat sampai kepada nasabah. Pemanfaatan media sosial harus ditingkatkan, karena saat ini media sosial merupakan sarana komunikasi yang paling efektif karena langsung diterima oleh setiap lapisan nasabah dan biaya lebih murah.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah diselesaikan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga menjadi tugas peneliti dimasa datang untuk menyempurnakannya. Keterbatasan tersebut adalah :

1. Peneliti hanya menyebarkan kuesioner kepada nasabah Tabungan Sikoci Bank Nagari Cabang Utama Padang yang bukan merupakan Pegawai Negeri Sipil.
2. Penelitian ini hanya menganalisis *bonding*, *customer service failure*, *produxt information*, kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah, dan loyalitas.
3. Masih sedikit jumlah responden yang dijadikan sampel sehingga hasil yang ditemukan dalam penelitian ini memiliki tingkat keakuratan yang lemah.

5.4 Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitiannya menjadi lebih berkembang dan menemukan sesuatu yang lebih baru dari yang dilakukan oleh penelitian saat ini.
2. Pengambilan sampel diperluas dan dikembangkan menjadi lebih banyak sehingga akan diperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

