

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pada pembahasan Bab IV, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dan memberikan beberapa saran sebagai masukan bagi perusahaan.

A. Kesimpulan

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah, dibuktikan dengan nilai CR sebesar $3,848 > 1,96$ dan angka p adalah $0,000$, angka ini jauh dibawah $0,05$. Sehingga dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah perusahaan harus tetap menjaga dan meningkatkan lagi kualitas pelayanannya.
2. Variabel *customer relationship management* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah, dibuktikan dengan nilai CR sebesar $2,322 > 1,96$ dan angka p adalah $0,006$, angka ini jauh dibawah $0,05$. Oleh karena itu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan harus tetap menerapkan *customer relationship management*..

B. Saran

1. Saran dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah melalui variabel/ konstruk kualitas pelayanan adalah :
 - a. Dari segi SDM, Bank bjb Cabang Depok dapat melibatkan seluruh pegawai dan pimpinan dalam pelayanan nasabah.

- b. Bank bjb Cabang Depok perlu meningkatkan kehandalan layanan yang diberikan kepada pelanggan terutama terkait dengan dokumentasi data pelanggan dan kehandalan pelayanan dalam situasi-situasi yang penting.
 - c. Bank bjb Cabang Depok perlu meningkatkan keefektifan dan jaminan dalam melayani pelanggan terutama dalam hal jumlah pegawai yang melayani dan keterampilan pegawai dalam melayani pelanggan.
 - d. Bank bjb Cabang Depok perlu memberikan perhatian khusus kepada portofolio jasa yang diberikan kepada pelanggan.
2. Saran dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah melalui variabel/ konstruk *customer relationship management* adalah :
- a. Bank bjb Cabang Depok berorientasi kepada loyalitas nasabah
 - b. Bank bjb Cabang Depok mampu mengukur dan menilai keluhan nasabah dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah.
 - c. Bank bjb Cabang Depok dapat menawarkan produk dan jasa lainnya kepada nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi.