

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### D. Kesimpulan

1. Hasil nilai *R Square Change* adalah 0,472 dan untuk *analysis of varian* atau *anova* adalah 24,105 artinya ada pengaruh kepercayaan nasabah dan komitmen antara nasabah dengan bank secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Oleh sebab itu pengujian secara individual dapat dilakukan.
2. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berkontribusi terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
3. Hasil menunjukkan komitmen antara nasabah dengan bank terhadap loyalitas nasabah menunjukkan adanya pengaruh komitmen antara nasabah dengan bank terhadap kepuasan loyalitas pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa komitmen antara nasabah dengan bank berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
4. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan nasabah

berkontribusi terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.

5. Hasil nilai R Square Change adalah 0,360 dan untuk *analysis of varian* atau anova adalah 23,056 oleh sebab itu pengujian secara individual dapat dilakukan. Pengujian ini dilakukan apabila  $H_a$  diterima, maka pengujian dapat dilanjutkan dan bila tidak, maka tidak dapat dilanjutkan, hasil pengujian secara individual atau parsial dapat dilanjutkan.
6. Hasil menunjukkan adanya pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank, UMKM Jatim Cabang Blitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berkontribusi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
7. Hasil menunjukkan adanya pengaruh komitmen antara nasabah dengan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa komitmen antara nasabah dengan bank berkontribusi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
8. Nasabah baru semakin lama semakin menurun pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar, hal ini dapat dilihat dari jumlah nasabah baru yang membuka rekening pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar dalam kurun waktu tiga semakin menurun hal ini berhubungan dengan kinerja pelayanan bank.
9. Nasabah menutup rekening pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar dapat diketahui dari alasan-alasan nasabah menutup

rekening yang paling tinggi adalah kepercayaan nasabah dengan bank dan fasilitas yang diberikan oleh bank.

10. Cara meningkatkan jumlah nasabah baru dan mengurangi nasabah menutup rekening pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar adalah dengan cara mengetahui alasan-alasan nasabah membuka rekening pada bank yaitu yang tertinggi adalah adanya komitmen antara nasabah dengan bank dan percaya selama ini sudah memakai jasa bank dan tidak ada masalah.

#### **E. Saran**

1. Menjaga komunikasi yang baik antara nasabah dengan bank, karena komitmen merupakan hal yang tidak searah saja oleh bank tetapi juga dilakukan dua arah yaitu komitmen antara nasabah dengan bank Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.
2. Meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, sehingga dengan kepuasan yang diberikan, nasabah akan merasa dihargai dan semakin menambah komitmen antara bank dengan nasabah.