

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang meliputi *reliability, assurance, tangible, responsiveness, dan empathy* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.
2. Variabel (Z) loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel (X) kualitas layanan yang meliputi *reliability, assurance, tangible, responsiveness, dan empathy* dan variabel (Y) kepuasan nasabah. variabel (X) kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap variabel (Z) loyalitas nasabah dapat dilihat dari koefisien *path* bertanda positif menjadi indikasi bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggipula loyalitas nasabah. Sedang variabel (Y) kepuasan nasabah berpengaruh terhadap variabel (Z) loyalitas nasabah. Hal itu dapat dilihat dari koefisien *path* bertanda positif yang mengindikasikan semakin tinggi kepuasan nasabah berakibat semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Peneliti selanjutnya dapat menjadikan variabel tersebut sebagai prediktor untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kualitas layanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati dapat mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.
2. Saran bagi perusahaan ialah menambah SDM yang dimilikinya. Dari keluhan nasabah yang menginginkan kecepatan dalam proses dari awal pengajuan hingga proses transaksi maka seharusnya PT. Mandala Multifinance. Tbk menambah tenaga surveyor serta memberikan training berkala kepada surveyor untuk selalu sigap dalam menghadapi tuntutan nasabah yang selalu ingin cepat dan juga mengatur peta arah *survey* pada para *surveyor*. Selain itu juga menempatkan 2 orang karyawan yang dipersiapkan untuk bertugas sebagai *delivery service* yang melakukan pencairan pembiayaan di rumah calon nasabah dengan syarat dan ketentuan yang berlaku sehingga tidak merugikan perusahaan maupun calon nasabah. Atau dapat melakukan pembaruan karyawan dengan memberhentikan karyawan yang telah berkali kali mengikuti training dan dianggap tidak ada perbaikan pada diri karyawan tersebut dan menggantinya dengan yang karyawan baru yang bisa mewakili perusahaan dalam menerapkan visi misi perusahaan. Disamping itu juga

perusahaan dituntut menggali informasi pasar untuk mengetahui tren perilaku masyarakat serta pola pikir masyarakat saat ini agar dapat mengetahui keinginan pasar serta medefereansikan diri dengan para pesaing.