

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan, maka penelitian ini mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Mandiri di Surabaya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan, artinya bilamana kualitas pelayanan meningkat, maka secara otomatis kepuasan nasabah akan meningkat relatif tajam. Hal inilah yang perlu digaris bawahi oleh PT. Bank Mandiri Tbk di Surabaya agar tidak menilai rendah pentingnya kualitas pelayanan terhadap sebuah perusahaan guna mendapatkan nasabah yang merasa terpuaskan dengan produk Bank Mandiri.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri di Surabaya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas yang berarti bilamana kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas nasabah akan meningkat relatif tajam. Dengan melihat hal tersebut maka dapat dikatakan tanpa adanya kualitas pelayanan yang memadai dari Bank Mandiri akan sangat sulit mendapatkan nasabah yang loyal mengingat kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam memperoleh nasabah yang loyal.
3. Kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri di Surabaya. Adanya hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa apabila Bank Mandiri tidak mampu memaksimalkan pengalaman yang baik dan meminimalkan pengalaman yang buruk terhadap para nasabahnya maka untuk mendapatkan nasabah yang loyal juga tidak akan semudah membalik telapak tangan, mengingat kepuasan nasabah juga memiliki andil dalam mendatangkan nasabah yang loyal.

4. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan tingkat kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Bank Mandiri di Surabaya. Artinya, kualitas pelayanan memang mampu meningkatkan loyalitas nasabah, namun pengaruh kualitas pelayanan akan lebih besar terhadap loyalitas bilamana nasabah sudah dipuaskan terlebih dahulu dengan pelayanan yang ada.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penyebaran dilakukan didepan kantor Bank Mandiri, dan tanpa membagikan *souvenir* sehingga adanya beberapa faktor diluar dugaan seperti singkatnya waktu yang dimiliki responden dan rasa enggan atau kurang nyamannya responden membuat ada beberapa responden yang tidak menjawab pertanyaan kuisisioner secara menyeluruh. Namun demikian, kondisi ini sudah diantisipasi dengan cara menyediakan jumlah kuisisioner yang melebihi rencana sampel sehingga tidak sempat menimbulkan kekurangan jumlah sampel.

5.3 Saran

1. Kepada Bank Mandiri

Temuan penelitian membuktikan peran mediasi dari kepuasan kepada kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Mandiri sehingga agar mendorong loyalitas, Bank Mandiri harus terus berfokus untuk memuaskan nasabah yang telah ada. Hal ini bisa ditempuh, misalnya : dengan pembuktian janji dan kelebihan-kelebihan lain yang bisa diberikan kepada para nasabah agar bisa lebih puas sehingga pada akhirnya akan menjadi nasabah yang loyal kepada Bank Mandiri.

2. Kepada peneliti selanjutnya

Kepada peneliti lain yang di kemudian hari hendak mengadakan penelitian yang menyerupai penelitian ini, hendaknya agar mengadakan penelitian di beberapa bank secara serempak dan agar menyertakan responden dalam jumlah yang lebih banyak agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran kepuasan maupun loyalitas nasabah bank secara menyeluruh.