

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan oleh penulis, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
3. Citra BPR berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
4. Kepuasan nasabah berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah
5. Kualitas layanan berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah
6. Kepercayaan berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah
7. Citra BPR berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah
8. Kepuasan nasabah tidak mampu memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

9. Kepuasan nasabah tidak mampu memediasi kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.
10. Kepuasan nasabah tidak mampu memediasi citra BPR terhadap loyalitas nasabah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman langsung peneliti pada proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan. Berikut keterbatasan penelitian ini :

1. Pengumpulan data dilakukan secara online sehingga peneliti tidak dapat mengawasi secara langsung proses pengisian kuesioner. Hal ini berpotensi menyebabkan perbedaan pemahaman responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan.
2. Penyebaran kuesioner secara online memungkinkan adanya responden yang tidak sesuai kriteria penelitian sehingga peneliti perlu melakukan proses penyaringan (*screening*) terhadap data yang diperoleh agar sesuai dengan karakteristik sampel penelitian.
3. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *non probability sampling* sehingga hasil penelitian generalisasinya kurang luas.
4. Perlu dibedakan nasabah yang sudah 10 tahun dengan yang belum 10 tahun.

5.3 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini diharapkan dapat menyempurnakan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang di prediksi dapat mempengaruhi loyalitas nasabah sehingga penelitian menjadi lebih optimal. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik *probability sampling*, memperluas jumlah responden, serta melakukan penelitian pada objek yang berbeda agar hasil penelitian dapat di generalisasikan secara lebih luas.

2. Bagi BPR Surasari Utama

BPR Surasari Utama diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, serta citra BPR karena ketiga faktor tersebut terbukti meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, BPR juga perlu mengembangkan strategi lain yang mampu meningkatkan loyalitas nasabah, seperti memperkuat hubungan dengan nasabah, meningkatkan kualitas komunikasi, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

- Aini, A. P. N., & Hasan, I. (2024). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia Kota Malang (Studi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Di Kota Malang). *Jurnal Dimensi Universitas Riau Kepulauan*. 13, 302–324.
- Arthasari, M. S. R., Telagawathi, N. L. W. S., & Trianasari. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BRI unit denbantas. *Journal of Economic, Business, and Accounting*. 7(6), 1891-1896.
- Alfianto, A., & Ilahi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Amsir Bunga Rampai Journal*, 1(1), 27–40.
- Amar, K., Nadiyah, K., & Bahri, S. (2024). Measuring bank service quality and recommendations for improvement : A case of Indonesia. 7(285), 499–508. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v7i2.2669>
- Aprillia, S., & Elistia, E. (2024). Enhancing Customer Trust and Value for E-Commerce Sustainability. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 26(3), 349–366. <https://doi.org/10.14414/jebav.v26i3.4216>
- Arifin, & Tjokrosaputro, M. (2023). Peran Citra Perusahaan Dalam Memediasi Pengaruh Kuealitas Pelayanan, Kepercayaan nasabah, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BPR. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 7(5), 1153-1167
- Asrofi, M. Y., & Aquinia, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(3), 3300–3305. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.3871>
- Hasanah, M., Mansury, M. I., & Rubiyanti, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI di kecamatan Woja. *Intensi : Jurnal Riset Manajemen*. 1(1), 1–8.
- Intan, N. W. A., & Suartina, I. W. (2024). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Bank Daerah Gianyar Kabupaten Gianyar. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 4(1), 40–49.
- Joseph F. Hair, Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. <https://doi.org/3-030-80519-7> (eBook) <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>. Springer Nature Switzerland AG. Cham, Switzerland
- Kim, L., Jindabot, T., & Fern, S. (2024). Understanding customer loyalty in banking industry: A systematic review and meta analysis. *Heliyon*, 10(17),1-14.

<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36619>

- Kusnaedi, E., Nunung, H., Sofiati, A., & Pd, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Survey Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk). *Jurnal Indonesia Membangun*. 20(3), 1-35.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016 : 128). Marketing Management. Pearson Education Limited. Harlow, England.
- Mantiri, M. A. J. V, Lapian, S. L. H. V. J., & Rogi, M. H. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT . Bank Sulutgo Cabang Tahuna. *Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*, 13(04), 279–290.
- Michael, Y., & Santoso, S. (2025). The Influence Of Service Quality , Corporate Image , And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In Banking Sector In Yogyakarta. *Jurnal EMBA*. 11(7), 9–16.
- Mufayidah, S. N., & Firmansyah, F. (2025). The Effect Of Corporate Image And Trust On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Study At The Indonesian Sharia Bank, Mojokerto Branch Office, Gajah Mada). *International Journal of Economic Literature (INJOLE)*, 3(3), 808–826.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*. 63(Special Issue), 33–44
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1), 12-37.
- Prakash, V., & Singh, S. P. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction in Rural Public Sector Banks : An Empirical Analysis in Lucknow District , Uttar Pradesh , India. *Journal of Computer, Mechanical and Management*, 2(3), 24–30. <https://doi.org/10.57159/gadl.jcmm.2.3.23080.24>
- Rahmadia, A., & Afriyeni. (2024). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT . Bank Nagari Cabang Ujung Gading. *JURMA: Jurnal Riset Manajemen*, 2(1),1-18.
- Sari, M., Jajuli, & Alfarizi, A. W. (2025). Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Serang. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1), 1–13.
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk . Cabang Tambun Mangunjaya). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (MINISTAL)*, 1(1), 1–18.
- Sintia, I., Mismiwati, Zahrani, S., Krisdayanti, H., & Riduwansah. (2024). Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Pelayanan, Komunikasi

Pemasaran, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*.10(1), 42–57.

Sumadi, & Soliha, E. (2025). The Effect Of Bank Image And Trust On Loyalty Mediated By Customer Saticfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 6(2), 121–132.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2)*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1-17. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>

Sofyan, M., Indra, A., & Wahyuni, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan , Inovasi Digital Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Pada Nasabah BSI Karawang. *Journal of Scientific Interdisciplinary*, 2(4), 16–28.

Shafira, A. S., Sunindyo, A., & Kusuma, S. Y. (2023). Pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan brimo di kota semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)*, 1(2), 62–74.

Syahroni, M. I. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 2(3), 43–56.

Zakiah, N., & Umiyati. (2023). Service Quality and Corporate Image through Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 11(1), 84–99.