

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab sebelumnya maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo. Berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri maka semakin tinggi pula komitmen yang dimiliki nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo.
2. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo. Berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri maka semakin tinggi pula kepercayaan yang dimiliki nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo.
3. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo. Berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri maka semakin tinggi pula loyalitas yang dimiliki nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo.
4. Variabel komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo. Berarti semakin tinggi komitmen nasabah kepada Bank Mandiri maka semakin tinggi pula loyalitas yang dimiliki nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo.

5. Variabel kepercayaan tidak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo. Berarti tinggi rendahnya kepercayaan nasabah tidak akan mempengaruhi loyalitas yang dimiliki nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berikut ini akan disampaikan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini :

1. Dalam pengambilan sampel dilakukan hanya pada nasabah Bank Mandiri di wilayah Bank Mandiri cabang Candi Sidoarjo, sehingga tentunya hasil penelitian ini tidak dapat menggambarkan kualitas layanan Bank Mandiri dalam skala besar dan tidak dapat menggambarkan secara keseluruhan kepercayaan, komitmen dan loyalitas nasabah.
2. Pengambilan sampel didapat hanya pada nasabah yang memiliki Tabungan Bank Mandiri saja, sehingga hasilnya tidak dapat menggambarkan semua produk Bank Mandiri lainnya seperti KPR (Kredit Kepemilikan Rumah), Kredit Multiguna, Kredit Konsumsi (Kartu Kredit, Kredit Kepemilikan Mobil dan Motor), Kredit Karyawan, dan masih banyak lainnya.

5.3 Saran

Berikut ini akan disampaikan saran-saran berdasarkan hasil penelitian di Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo, antara lain :

1. Hasil Penelitian yang telah dipaparkan diatas menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berperan dalam membentuk komitmen. Sedangkan komitmen adalah variabel dominan dalam membangun loyalitas nasabah Bank Mandiri cabang Candi Sidoarjo. Dari pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa upaya mempertahankan nasabah bagi Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo akan dapat terwujud dengan memperhatikan kualitas layanan dan komitmen nasabah.
2. Upaya yang dapat dilakukan bank Mandiri dalam meningkatkan komitmen nasabah adalah dengan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Kualitas layanan yang baik dapat diciptakan dengan memberikan pelatihan yang tepat pada seluruh karyawan tentang bagaimana melayani nasabah sesuai dengan harapan nasabah.
3. Pemberian pelatihan kepada karyawan tidak terbatas pada divisi *servise encounter* saja (*costumer servise, teller*) namun semua pihak hendaknya dilibatkan termasuk para *security, cleaning servise* dan juru parkir. Dengan keterlibatan semua pihak akan menampilkan kualitas layanan yang prima sehingga dimata nasabah menjadi lebih baik.
4. Perlu dilakukan evaluasi komitmen nasabah yang berhasil dikelola oleh bank Mandiri. Evaluasi tersebut hendaknya dilakukan secara rutin agar bank Mandiri senantiasa mampu mengenali kebutuhan nasabah dan meresponnya dengan cepat. Komitmen nasabah dapat pula ditingkatkan dengan lebih mengedepankan hubungan jangka panjang dengan bank Mandiri. Dengan memberikan hadiah bagi nasabah yang memiliki tabungan tertinggi.

5. Kepercayaan sebagai salah satu prediktor loyalitas nasabah yang dalam penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Tetapi itu tetap menjadi tantangan dan suatu hal yang penting dan harus dilakukan melalui peningkatan kemampuan karyawan bank Mandiri dalam melayani nasabah dengan cara membangun kejujuran, menunjukkan kepedulian, mengutamakan keamanan transaksi, memberikan layanan berkualitas untuk memenuhi kewajiban nasabah.
6. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan lingkup yang lebih luas lagi mencakup seluruh aspek nasabah dari Bank Mandiri termasuk jenis produk dan semua jenis pelayanan Bank Mandiri secara keseluruhan terutama jika dibandingkan dengan pelayanan dengan bank lain dan akan memudahkan pihak manajemen untuk mengambil keputusan dalam rangka perbaikan pelayanan.
7. Agar dapat ditambahkan variabel penanganan konflik, citra merk, komunikasi. Sehingga dari itu dapat diukur seberapa besar pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Didalam era persaingan perbankan yang semakin ketat ini sangatlah perlu mempertahankan loyalitas nasabah agar tidak mudah beralih ke bank lain.
8. Untuk mendapatkan hasil penelitian lebih mendalam pada penelitian selanjutnya disarankan metode pengumpulan data tidak semua menggunakan kuesioner, tetapi juga ditambahkan metode wawancara terhadap beberapa nasabah, untuk lebih banyak menggali selain yang ada di kuesioner disebarkan.