

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang yang mana hal ini menunjukkan jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah akan menjadi loyal terhadap perusahaan.
2. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang hal ini menunjukkan jika perusahaan mempertahankan dan meningkatkan citra perusahaan maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat.
3. Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang hal ini menunjukkan jika perusahaan selalu menjaga kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan nasabah maka nasabah akan menjadi loyal terhadap perusahaan.
4. Kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan nasabah bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Pihak manajemen Bank Mandiri Cabang Arief Palembang agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan nasabah serta harus memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah karena dengan

memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah para nasabah akan menjadi loyal kepada pihak bank.

2. Pihak karyawan Bank Mandiri Cabang Arief Palembang agar selalu memprioritaskan keluhan, kebutuhan dan keinginan para nasabah agar para nasabah merasa nyaman dan percaya terhadap pihak bank.