

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna kartu brizzi pada bank BRI cabang Kapten Rivai Palembang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna kartu Brizzi pada Bank BRI Arivai Palembang.
2. Variabel kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna kartu Brizzi pada Bank BRI Arivai Palembang.
3. Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna kartu Brizzi Bank BRI Arivai Palembang. Adapun untuk mengetahui seberapa persen (%) pengaruh dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah yang dinyatakan dalam persen (%) yaitu sebesar 33,6%, sedangkan untuk sisanya yaitu 66,4% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak termasuk didalam penelitian yang penulis lakukan.

## 5.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank BRI cabang Kapten Rivai Palembang, munculah beberapa saran dari hasil olah data yang didapat secara langsung dari nasabah sebagai responden maka dari penulis menyarankan:

1. Bank BRI cabang Kapten Rivai Palembang harus bisa meningkatkan kualitas pelayanannya yang diberikan sehingga perusahaan bisa menanamkan kualitas pelayanan yang kuat dibenak nasabah dengan cara: mempunyai target berapa lama harus melayani seorang nasabah dan berusaha memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Prosedur dalam kualitas pelayanan mengenai proses pembuatan produk kartu Brizzi di Bank BRI dapat dikatakan baik akan tetapi masih ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan untuk memberikan fasilitas terbaik bagi nasabah yang akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah terhadap perusahaan.
2. Bank BRI cabang Kapten Rivai Palembang harus dapat mempertahankan bahkan mengembangkan keunggulan-keunggulan produk tabungan Bank BRI cabang Kapten Rivai Palembang untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap produk-produk mereka.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor mempengaruhi loyalitas nasabah dalam bank BRI tersebut. Penambahan variabel baru perlu dilakukan untuk penelitian yang akan datang agar menghasilkan gambaran penelitian yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.

