

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh citra perusahaan, suku bunga dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Wanita Petra, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Koperasi Wanita Petra Palembang secara parsial, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (uji parsial) Citra Perusahaan (X1) yang memiliki nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $3,035 > 1,98969$  dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,003 < 0,05$ . Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,361, artinya setiap peningkatan Citra Perusahaan (X1) sebesar 1 akan menyebabkan peningkatan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,361.
2. Suku Bunga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Koperasi Wanita Petra Palembang secara parsial, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (uji parsial) Suku Bunga (X2) yang memiliki nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $3,509 > 1,98969$  dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Sedangkan Nilai regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,252, artinya untuk setiap peningkatan Suku Bunga (X2) sebesar 1 akan menyebabkan peningkatan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,252.
3. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Koperasi Wanita Petra Palembang secara parsial, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (uji parsial) Kepercayaan (X3) yang memiliki nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $(2,116 > 1,98969)$  dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar  $0,037 < 0,05$ . Sedangkan hasil regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,190, artinya untuk setiap peningkatan Kepercayaan (X3) sebesar 1 akan menyebabkan peningkatan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,190.

4. Citra perusahaan, suku bunga dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Koperasi Wanita Petra Palembang secara simultan atau bersamaan, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar  $59,099 > 2,72$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil dari analisis regresi linier berganda di dapatkan persamaan  $Y = 2,389 + 0,391 X_1 + 0,252 X_2 + 0,190 X_3 + e$  dengan persamaan tersebut variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah variabel citra perusahaan (X1). Hasil koefisien determinasi menghasilkan nilai sebesar 0,675 menunjukkan bahwa variabel independen pada penelitian ini yaitu Citra Perusahaan, Suku Bunga dan Kepercayaan memiliki pengaruh atau sumbangan terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 67,5%. Nilai R sebesar 0,828 artinya hubungan Citra Perusahaan (X1), Suku Bunga (X2) dan Kepercayaan (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) sangat kuat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan ataupun penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Koperasi Wanita Petra untuk meningkatkan citra perusahaan yang baik, dengan cara menciptakan hubungan yang baik terhadap nasabah, bertanggung jawab terhadap semua kegiatan koperasi, serta mempertahankan kualitas jasa yang baik.
2. Suku bunga adalah hal yang terpenting dalam menarik nasabah untuk melakukan transaksi simpan pinjam. Maka dari itu bagi Koperasi Wanita Petra disarankan untuk tidak menetapkan tingkat suku bunga yang terlalu tinggi untuk peminjaman, agar nasabah mampu membayar dengan jatuh tempo yang ditetapkan dan merasa puas dengan tingkat suku bunga.
3. Bagi Koperasi Wanita Petra untuk mempertahankan kepercayaan nasabah ataupun mencoba meyakinkan nasabah untuk percaya terhadap

koperasi, agar dengan mudah koperasi mendapatkan nasabah yang tetap dan setia akibat kepercayaan yang dimiliki nasabah.

4. Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan mengenai citra perusahaan, suku bunga dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Koperasi Wanita Petra. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya