

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan dan analisis data yang telah diolah serta dengan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi Pemasaran tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI KC A. Rivai Palembang.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pada BSI KC A. Rivai Palembang.
3. Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI KC A. Rivai Palembang.
4. Secara simultan Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI KC A. Rivai Palembang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Komunikasi Pemasaran disini perlu ditingkatkan lagi, hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi terhadap karyawan-karyawan BSI KC Palembang A. Rivai yang bertugas sebagai front office setiap periode tertentu. Hal ini perlu dilakukan untuk menilai bagaimana kinerja mereka selama ini dalam melakukan komunikasi pada nasabah, sehingga pihak manajemen dapat mengambil tindakan apabila terdapat karyawan yang dinilai kurang baik dan layak dalam memberikan informasi kepada nasabah.
2. Kualitas Pelayanan disini sudah baik karena karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, dapat memecahkan masalah nasabah secara profesional, karyawan selalu memperhatikan nasabah sehingga nasabah merasa nyaman saat bertransaksi di bank.
3. Kepuasan Nasabah disini sudah baik, karena mulai dari kecepatan pelayanannya sudah baik, pelayanan terhadap nasabah sudah baik namun perlu juga terus dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik lagi kedepannya.
4. Peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan variabel lain. Jika pada penelitian ini tentang Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan

Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah hendaknya pada penelitian selanjutnya ditambahkan variabel yang lebih luas lagi bahasannya dan juga dengan indikator yang lebih mudah dipahami oleh responden (nasabah).