BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diberikan beberapa kesimpulan dalam penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk cabang Kapas Krampung Surabaya" adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya, maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya.
2. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya, maka semakin tinggi loyalitas nasabah Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya.
3. Penanganan keluhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penanganan keluhan yang diberikan Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya, maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya.
4. Penanganan keluhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik penanganan keluhan yang diberikan Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya, maka semakin tinggi loyalitas nasabah Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya.
5. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kepercayaan nasabah terhadap Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya, maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya.
6. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kepercayaan nasabah terhadap Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya, maka semakin tinggi loyalitas nasabah Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya.
7. Kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kepuasan nasabah Bank Mayapada cabang Kapas

Krampung Surabaya, maka semakin tinggi loyalitas nasabah Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dari kesimpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran - saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Pihak PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk cabang Kapas Krampung Surabaya dapat mempertimbangkan beberapa hal yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas nasabah.
    a. Kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya perlu memperhatikan poin-poin yang mempengaruhi kualitas layanan. Poin-poin yang harus diperhatikan seperti penampilan luar yang berwujud baik karyawan maupun kantor yang perlu terus ditingkatkan, pengembangan penerapan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, kemudian kemampuan karyawan untuk membawa nilai-nilai keandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan kepada nasabah, untuk hal ini disarankan Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya untuk terus memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawannya untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.
    b. Penanganan keluhan memberikan pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya perlu memperhatikan poin-poin yang mempengaruhi penanganan keluhan. Poin-poin yang harus diperhatikan seperti kemampuan karyawan untuk dengan cepat menangani keluhan nasabah, memiliki keinginan kuat untuk segera menyelesaikan keluhan nasabah, perlakuan yang wajar dan adil terhadap nasabah yang menyampaikan keluhan, untuk poin-poin ini maka disarankan Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya perlu mengadakan pelatihan-pelatihan pada karyawannya serta membentuk suatu alur kerja yang efektif dan efisien dalam penanganan keluhan nasabah. Kemudian untuk poin kemudahan bagi nasabah untuk dapat menyampaikan keluhannya, Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya perlu terus memberikan informasi bagi nasabah mengenai jalur-jalur apa saja yang bisa digunakan nasabah untuk dapat menyampaikan keluhannya.

c. Kepercayaan nasabah memberikan pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya perlu memperhatikan poin-poin yang mempengaruhi kepercayaan nasabah. Poin-poin yang harus diperhatikan seperti kemampuan karyawan dalam menghadapi nasabah, kebaikan hati karyawan ketika menghadapi nasabah, dan integritas yang ditunjukkan karyawan kepada nasabah. Untuk meningkatkan poin-poin ini Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya perlu memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawannya dan menumbuhkan sikap-sikap yang dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah menjadi suatu budaya kerja bank.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah sehingga bisa didapatkan informasi yang lengkap mengenai variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Selain itu dapat menggunakan variabel yang sama namun lebih detail menggunakan indikator-indikator sebagai variabel yang diukur sehingga dapat memiliki informasi lebih detail indikator-indikator mana saja yang lebih berpengaruh.