

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari olah data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan di mana untuk menguji ketujuh hipotesis pada penelitian ini, yang meliputi:

- 1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BPR Rasuna Magetan
- 2) Citra merek berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelanggan pada Bank BPR Rasuna Magetan
- 3) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank BPR Rasuna Magetan
- 4) Citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank BPR Rasuna Magetan
- 5) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank BPR Rasuna Magetan
- 6) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Bank BPR Rasuna Magetan
- 7) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Bank BPR Rasuna Magetan

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini juga terdapat beberapa keterbatasan, yaitu :

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada Nasabah Bank Rasunan Magetan.
2. Objek yang digunakan dalam penelitian terbatas pada Nasabah Bank Rasunan Magetan dengan 398 Sampel.

C. Saran

Berdasarkan dari keterbatasan yang ada, penelitian ini dimasa mendatang diharapkan bisa melakukan penelitian dengan beberapa pertimbangan, diantaranya :

1. Bagi Pengelola

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan memiliki peranan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan, Bank BPR Rasuna Magetan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan kompetensi karyawan, peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta pemberian pelayanan yang ramah dan profesional. Selain itu, bank juga perlu menjaga dan memperkuat citra merek sebagai lembaga keuangan yang terpercaya, aman, dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Dengan memperhatikan kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan

citra merek diharapkan mampu secara optimal meningkatkan loyalitas pelanggan Bank BPR Rasuna Magetan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, seperti kepercayaan nasabah, nilai yang dirasakan, harga produk, atau kualitas sistem digital perbankan. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti metode kualitatif atau pendekatan campuran (mixed methods), serta memperluas objek penelitian pada bank lain atau lembaga keuangan yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan.

3. Nasabah

Nasabah Bank BPR Rasuna Magetan diharapkan dapat memanfaatkan produk dan layanan perbankan yang tersedia secara optimal sesuai dengan kebutuhan keuangan masing-masing. Selain itu, nasabah juga disarankan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pihak bank, menyampaikan masukan atau keluhan secara konstruktif, serta memanfaatkan layanan konsultasi yang disediakan. Partisipasi aktif dari nasabah dalam memberikan umpan balik akan membantu pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan