

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh citra pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji t pengaruh *Responsiveness*

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} (0,781) > nilai t_{tabel} (0,242), maka H_0 ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan *Responsiveness* terhadap loyalitas. Hal itu berarti apabila *Responsiveness* semakin baik maka loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari juga akan meningkat.

2. Uji t pengaruh *Courtesy*

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} (1,945) > nilai t_{tabel} (0,242), maka H_0 ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan *Courtesy* terhadap loyalitas. Hal itu berarti semakin baik *Courtesy* maka loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari juga akan meningkat.

3. Uji t pengaruh *Access*

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} (0,256) > nilai t_{tabel} (0,242), maka H_0 ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan *Access* terhadap loyalitas. Hal itu berarti semakin baik *Facilitating Service*

maka loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari Sukoharjo juga akan meningkat.

4. Uji t pengaruh *Communication*

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} (2.218) > nilai t_{tabel} (0,242), maka H_0 ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan *Communication* terhadap loyalitas. Hal itu berarti semakin baik *Communication* maka loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari juga akan meningkat.

5. Pengujian secara serempat (uji F atau F test)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (*Responsiveness, Courtesy, Access, Communication*) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} 5,747 > F_{tabel} 3,15 sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian maka variabel *Responsiveness, Courtesy, Access, Communication* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan : “diduga terdapat pengaruh yang signifikan *Responsiveness, Courtesy, Access, Communication* secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari” dapat dibuktikan.

6. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel independen (*Responsiveness, Courtesy, Access, Communication*) terhadap variabel dependen (Loyalitas). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS pada tabel *Model Summary* bagian

adjusted r square diperoleh angka 0,630. Hal itu berarti 63,0% Loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari dipengaruhi oleh *Responsiveness*, *Courtesy*, *Access*, *Communication*. Sedangkan sisanya $(100\%-63,0\%)=27,0\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

7. Faktor Yang Paling Berpengaruh

Dengan memperhatikan nilai koefisien regresi X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 yang Fasemuanya mempunyai nilai positif, berarti bahwa variabel bebas X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas. Berdasarkan nilai dari masing-masing variabel diketahui bahwa nilai koefisien untuk variabel X_4 (*Communication*) yaitu 0.535 lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien untuk variabel X_1 (*Responsiveness*), X_2 (*Courtesy*), dan X_3 (*Access*).

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka saran-saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Sebagian nasabah merasa mendapat perlakuan pelayanan tidak sama dan dibeda-bedakan. Kemungkinan besar hal tersebut dikarenakan perbedaan kepentingan masing-masing nasabah, nasabah besar tentu saja mendapatkan perlakuan istimewa. Yang perlu dilakukan adalah memberikan sosialisasi agar nasabah menyadari bahwa kepentingan nasabah berbeda-beda dan tetap dilayani dengan baik.
2. Tidak dapat di pungkiri untuk saat ini sebagian besar masyarakat menggunakan teknologi online. Jika teknologi tertinggal dengan bank lain

maka bisa kehilangan nasabah dana simpanan. Sudah seharusnya PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari senantiasa mengupdate teknologi terbaru yang dapat meningkatkan kemudahan nasabah.

3. Masih dijumpai nasabah yang terpengaruh oleh promosi bank-bank yang lain. Jika keadaan tersebut dibiarkan maka PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari akan kehilangan banyak nasabahnya. Inovasi jenis produk dan kemudahan layanan serta suku bunga yang rendah harus menjadi prioritas. Dapat dilakukan pula program cashback atau bonus khusus bagi nasabah yang setia dan tetap menjadi nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari dalam kondisi persaingan yang sangat sengit.