

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi kesimpulan pada bab ini adalah :

1. Pada variabel nilai pelanggan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan hal ini dapat di lihat dari nilai  $T_{hitung}$  sebesar  $2,414 < T_{tabel} = 1,98$  dan nilai signifikansinya sebesar  $0,018$  yakni lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini dapat di artikan semakin baik penilaian pelanggan terhadap produk yang ada pada Bank BPR. Bahteramas, maka akan semakin baik dan meningkat pula tingkat keloyalitasan pelanggan
2. Pada variabel kepuasan pelanggan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan hal ini dapat di lihat dari nilai  $T_{hitung}$  sebesar  $3,107 < T_{tabel} = 1,98$  dan nilai signifikansinya sebesar  $0,002$  yakni lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini dapat di artikan semakin baik tingkat kepuasan pelanggan pada Bank BPR. Bahteramas, maka akan semakin baik dan meningkat pula tingkat keloyalitasan pelanggan
3. Pada variabel lokasi terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan hal ini dapat di lihat dari nilai  $T_{hitung}$  sebesar  $3,047 < T_{tabel} = 1,98$  dan nilai signifikansinya sebesar  $0,003$  yakni lebih kecil dari  $0,05$ . Ini berarti lokasi yang diberikan pada Bank BPR. Bahteramas Konawe Utara semakin baik dan nyaman

4. Pada variabel nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel loyalitas pelanggan secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji ANOVA atau  $F_{\text{test}}$  di dapatkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 21,360 dengan signifikansi atau probabilitas  $0,000^b$  lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Semakin baik nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi, maka akan semakin baik dan meningkat pula tingkat kelayakitan pelanggan dalam menggunakan jasa dari PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mencoba memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

### 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar mengkaji atau meneliti lebih luas lagi terkait hal-hal yang dapat memberikan pengaruh atau menjadikan pelanggan/nasabah lebih loyal. Karena ada banyak faktor lain yang dapat memberikan pengaruh kelayakitan pelanggan selain dari nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi. Selain itu juga agar dapat menggunakan variabel- variabel yang lebih banyak dan variatif lagi dari penelitian ini

### 2. Bagi Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara

Berdasarkan kesimpulan di atas, di harapkan kepada Bank BPR. Bahteramas untuk selalu meningkatkan dengan baik nilai

pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi agar dapat lebih besar memberikan pengaruh kelayaitasan pelanggan dalam menggunakan jasa dari Bank tersebut.

### 3. Bagi Pelanggan/Nasabah PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara

Disarankan kepada masyarakat atau nasabah pada BPR. Bahteramas untuk mempelajari lebih dalam lagi terkait prinsip yang di tetapkan pada Bank tersebut untuk menambah wawasan dan pengetahuannya.

