

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 5.1.**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut

:

1. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas sebesar 28,8% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap loyalitas. Kepercayaan memiliki pengaruh positif, yang berarti loyalitas akan meningkat apabila kepercayaan dilakukan dengan baik.
2. Variabel komunikasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas sebesar 44,2% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap loyalitas. Komunikasi memiliki pengaruh positif, yang berarti loyalitas akan meningkat apabila komunikasi dilakukan dengan baik.
3. Variabel penanganan keluhan memiliki pengaruh terhadap loyalitas sebesar 38% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara penanganan keluhan terhadap loyalitas. Penanganan keluhan memiliki pengaruh positif, yang berarti loyalitas akan meningkat apabila penanganan keluhan dilakukan dengan baik.

4. Variabel kepercayaan, komunikasi dan penanganan keluhan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas sebesar 48,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Setelah melakukan uji hipotesis secara simultan atau bersama-sama, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kepercayaan, komunikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas. Kepercayaan, komunikasi dan penanganan keluhan memiliki pengaruh positif, yang berarti loyalitas akan meningkat apabila kepercayaan, komunikasi dan penanganan keluhan dilakukan dengan baik.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari  $R^2$ , kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas sebesar 28,8%. Oleh karena itu, agar loyalitas menjadi meningkat, maka perusahaan harus lebih meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah.
2. Dilihat dari  $R^2$ , komunikasi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas sebesar 44,2%. Oleh karena itu, agar loyalitas menjadi meningkat, maka perusahaan harus melakukan komunikasi dengan baik dengan nasabah.
3. Dilihat dari  $R^2$ , penanganan keluhan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas sebesar 38%. Oleh karena itu, agar loyalitas menjadi meningkat, maka perusahaan harus memberikan penanganan keluhan dengan baik.
4. Dilihat dari  $R^2$ , kepercayaan, komunikasi dan penanganan keluhan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas sebesar 48,9%. Sehingga kepercayaan, komunikasi dan penanganan keluhan akan memiliki pengaruh lebih besar terhadap loyalitas apabila dilakukan secara bersama-sama dibandingkan secara terpisah. Oleh karena itu, agar

loyalitas menjadi meningkat, maka perusahaan harus meningkatkan kepercayaan, komunikasi dan penanganan keluhan dengan baik.

