

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah karena layanan Bank Permata yang diberikan kepada nasabah telah memuaskan sehingga loyalitas pengguna *Internet Banking* meningkat.
2. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap meningkatnya loyalitas nasabah karena pelayanan yang diberikan telah berkualitas .
3. Kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas nasabah.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Evaluasi dari penelitian ini harus memperhatikan dan mempertimbangkan keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti mengakui bahwa dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Bank Permata cabang Pangkalpinang saja. Padahal mengingat sudah banyaknya penelitian yang dilakukan, seharusnya peneliti juga melakukan penelitian ini pada bank-bank lainnya

yang cakupannya lebih luas atau bank-bank besar seperti bank BUMN agar hasil penelitian menjadi lebih terukur.

2. Penelitian ini secara simultan berpengaruh kecil, berarti masih banyak pengaruh variabel lain diluar penelitian yang mempengaruhi penelitian yang dilakukan penulis.
3. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran data melalui kuisisioner yang hanya disampaikan secara tertulis. Sehingga memungkinkan tidak semua responden mengisi seluruh kuisisioner dengan menganalisa dahulu item-item pertanyaan pada kuisisioner, sehingga akan memengaruhi hasil penelitian dan dapat memungkinkan responden tidak objektif dalam mengisi kuisisioner.

### **5.3 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti yang diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dalam cakupan bank yang lebih luas, sehingga akan memperoleh responden yang lebih banyak dan tentunya akan menambah akurasi hasil penelitian.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan di bank-bank besar atau bank BUMN yang ada di kota Pangkalpinang.
3. Penelitian selanjutnya peneliti dapat menambahkan lagi variabel penelitian yang berhubungan dengan Loyalitas Nasabah.

4. Dalam penelitian yang akan datang ada baiknya dilakukan wawancara langsung pada masing-masing responden dalam upaya mengumpulkan data sehingga menghindari kemungkinan responden tidak objektif dalam mengisi kuisioner. Selain itu item-item pertanyaan dalam kuisioner juga harus lebih dispesifikasikan agar tidak terjadi kesalahpahaman dari para responden ketika mengisi kuisioner yang telah diajukan oleh penulis.

