

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Pada KSP Kopdit Pintu Air cabang Malaka. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,373 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$.
2. Kepuasan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Pada KSP Kopdit Pintu Air cabang Malaka. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($1,075 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$.
3. *Word of Mouth* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Pada KSP Kopdit Pintu Air cabang Malaka. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,256 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.
4. Kualitas pelayanan (X_1), Kepuasan (X_2), *Word of Mouth* (X_3) Secara Simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) Pada KSP Kopdit Pintu Air cabang Malaka. Hal ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($22,217 > 2,700$) dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa hal yang penulis sarankan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Karyawan terus lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa dapat menumbuhkan kepercayaan dan tidak mengecewakan nasabah.

2. Kepuasan (X2)

Karyawan harus menjaga kepercayaan nasabah dengan meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah lebih agar nasabah tidak merasa kecewa dan berpindah ke koperasi lain.

3. Karyawan perlu lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan nasabah. Ketika apa yang diharapkan nasabah sesuai dengan apa yang diberikan oleh perusahaan itu sendiri maka akan menimbulkan *word of mouth* positif di masyarakat.