

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis pada bab IV diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh petugas kepada nasabah atau pelanggan setia Bank Mandiri cabang Genteng-Banyuwangi ini didapatkan bahwa untuk pelayanan prima memiliki kategori tinggi sebanyak 127 responden atau 52,92%, yang memiliki kategori sedang sebanyak 16 responden atau 6,67%, dan yang memiliki kategori rendah sebanyak 97 responden atau 40,42%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini mengatakan bahwa Bank Mandiri cabang Genteng-Banyuwangi telah memberikan pelayanan prima terhadap nasabahnya atau pelanggannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) sangat penting dan berpengaruh bagi pelanggan atau nasabah Bank Mandiri cabang Genteng-Banyuwangi.
2. Tingkat loyalitas pelanggan atau nasabah Bank Mandiri cabang Genteng-Banyuwangi ini dapat diketahui dari hasil penelitian kepada 240 responden tersebut diatas. Berdasarkan hasil analisis didapat hasil bahwa untuk loyalitas nasabah memiliki kategori tinggi sebanyak 133 responden atau 55,42%, yang memiliki kategori sedang sebanyak 11 responden atau 4,58%, dan yang memiliki kategori rendah sebanyak 96 responden atau 40,0%.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Mandiri cabang Genteng-Banyuwangi memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dan sedang

3. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pada bab IV diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan. Setelah didapatkan nilai r hitung sebesar 0,635 dibandingkan dengan nilai r tabel $(0.05, 240) = 0,195$. sehingga didapat bahwa r hitung $>$ r tabel maka pelayanan prima (*Service Excellence*) mempunyai hubungan dengan loyalitas nasabah atau pelanggan secara signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara pelayanan prima (*service excellence*) sebagai variabel independent dengan loyalitas nasabah atau pelanggan sebagai variabel dependent mempunyai pengaruh yang nyata. Nilai korelasi sebesar 0,635 didapatkan bahwa hubungan antara pelayanan prima (*service excellence*) untuk membentuk loyalitas nasabah atau pelanggan termasuk dalam kategori yang kuat karena berada pada interval 0,6 – 0,8. Hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan prima (*service excellence*) akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah atau pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Adapun saran tersebut diajukan kepada:

1. Bank Mandiri cab Genteng Banyuwangi

- a. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi, atau dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mempertahankan prestasi yang telah diraih selama ini sebagai bank terbaik dengan pelayanan yang prima kepada nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang prima secara maksimal kepada nasabah akan meningkatkan loyalitas nasabah, karena semakin tinggi loyalitas nasabah akan semakin tinggi pula income bagi perusahaan.
 - b. Diharapkan karyawan juga terus memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh nasabah serta menerima segala masukan-masukan positif, yang membangun dari nasabah untuk mewujudkan pelayanan prima yang sempurna.
 - c. Diharapkan perusahaan terus melakukan penelitian untuk mengetahui harapan-harapan nasabah yang masih belum terpenuhi dan juga mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah sebagai usaha meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah serta meningkatkan keuntungan.
2. Bagi Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- a. Dapat berguna sebagai wadah untuk mengevaluasi, menilai, menguji sistem pendidikan yang diperoleh agar mampu dijalankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - b. Meningkatkan relevansi kurikulum pendidikan yang telah diperoleh melalui dunia kerja. hal ini dapat dilakukan dengan adanya kerja sama

antara Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Bank Mandiri cab Genteng Banyuwangi dan juga perusahaan lainnya.

3. Bagi Peneliti

- a. Bagi peneliti lain untuk mempertimbangkan beberapa kelemahan dalam penelitian ini agar dijadikan perhatian, antara lain dalam keterbatasan kemampuan peneliti dalam menyampaikan serta keterbatasan kemampuan dalam mengolah instrumen yang memiliki validitas dan reliabilitas yang lebih sempurna
- b. Diharapkan peneliti dapat membuka wawasan yang lebih luas secara teoritis dan praktis, dan diharapkan penelitian ini dilakukan lagi untuk lebih mendalam dengan sampel yang lebih besar untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dengan hasil penelitian yang lebih representatif.