

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh efektivitas komunikasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan pada nasabah Prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas komunikasi yang telah dilakukan oleh karyawan Bank Jatim dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap loyalitas nasabah Prioritas Bank Jatim. Hal ini bisa dinilai dari indikator penerima, isi dari pesan, ketepatan waktu, saluran komunikasi, format dan sumber pesan. Terjalannya komunikasi yang efektif antara karyawan Bank Jatim dengan nasabahnya terbukti dapat meningkatkan jumlah peminat program Bank Jatim Prioritas sehingga berakibat pada meningkatnya pengelolaan keuangan perbankan dan pengembangan perusahaan dengan program prioritasnya
2. Kualitas layanan yang telah diberikan oleh Bank Jatim mampu berkontribusi terhadap loyalitas nasabah khususnya bagi nasabah Prioritas Bank Jatim. Hal ini bisa dinilai dari indikator *Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty Dan Tangible*. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

nasabah khususnya nasabah prioritas terbukti dapat meningkatkan peminat baru, program Bank Jatim Prioritas.

3. Efektivitas komunikasi yang telah dilakukan oleh karyawan Bank Jatim melalui kepercayaan tidak mempengaruhi kepercayaan nasabah sebab masih banyak nasabah yang kurang percaya terhadap program Prioritas Bank Jatim jika dinilai dari indikator penerima, isi dari pesan, ketepatan waktu, saluran komunikasi, format dan sumber pesan. Hal ini dikarenakan efektivitas komunikasi tidak dapat menjadikan nasabah loyal terhadap produk Bank Jatim Prioritas Cabang Utama Surabaya. Hal ini akan menjadikan hubungan bank dengan nasabah kurang baik dalam pelayanan, memberikan dasar yang tidak baik bagi transaksi ulang, dan tidak terciptanya loyalitas nasabah akan membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang kurang menguntungkan bagi produk Jatim Prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya. Maka untuk untuk Efektivitas komunikasi melalui kepercayaan hal ini dibaikan.
4. Kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan Bank Jatim kepada nasabah prioritas melalui kepercayaan tidak mampu merebut kepercayaan nasabah prioritas utama Bank Jatim jika dinilai dari indikator *Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible* oleh sebab itu masih banyak nasabah yang telah tergabung dalam program prioritas Bank Jatim mulai

menarik seluruh uangnya dan tidak lagi turut dalam program Bank Jatim Prioritas. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang melalui kepercayaan tidak dapat menjadikan nasabah loyal terhadap program Jatim Prioritas. Hal ini menjadikan hubungan bank dengan nasabah kurang baik, dan tidak terciptanya loyalitas nasabah akan membuat suatu rekomendasi ke nasabah lain yang kurang menguntungkan bagi program Jatim Prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya. Maka untuk Kualitas layanan melalui kepercayaan hal ini dibaikan.

5.2 Saran

Hasil dari penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan ide-ide yang mungkin dapat membantu mengenai pengaruh efektivitas komunikasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan pada nasabah Prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya. Untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah Prioritas Bank Jatim maka merebut kepercayaan nasabah menjadi hal penting yang harus dilakukan oleh pihak Bank Jatim, hal-hal yang dapat dilakukan diantaranya :

1. Memberikan pelayanan terbaik dengan profesional, dimana seluruh karyawan beserta jajaran manajemen Bank Jatim Senantiasa terus berbenah dan mengevaluasi diri dalam memberikan layanan terbaiknya, bisa juga dengan sering melatih *public speaking* dan komunikasi marketing kepada

karyawan terutama yang berhadapan langsung dengan nasabah sehingga setiap komunikasi yang dilakukan dapat memberikan kepuasan pada diri nasabah.

2. Menganalisa dan *up to date terhadap* perilaku nasabah dan perekonomian yang sedang terjadi, apakah kondisi saat ini memang mendukung program Prioritas Bank Jatim atau mungkin malah sebaliknya, sebab semenjak dimasa pandemi Covid-19 ini, perekonomian sedang fluktuatif.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan dan gambaran bagi peneliti selanjutnya, untuk mengembangkan atau memperdalam penelitiannya bisa ditambahkan dengan variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi loyalitas nasabah seperti faktor kepuasan ataupun faktor lainnya.