

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan:

1. Tingginya tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Tabungan Bank BRI di Pamekasan. Dengan demikian hipotesis satu diterima.
2. Tingginya tingkat kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Tabungan Bank BRI di Pamekasan. Dengan demikian hipotesis dua diterima.
3. Turunnya tingkat komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Tabungan Bank BRI di Pamekasan. Dengan demikian hipotesis ketiga ditolak.
4. Tingginya tingkat penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Tabungan Bank BRI di Pamekasan. Dengan demikian hipotesis keempat diterima.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kelemahan yang membatasi kesempurnaannya. Maka keterbatasan dalam penelitian ini perlu di perhatikan untuk penelitian selanjutnya.

1. penelitian kali ini hanya pada industri jasa perbankan khususnya pada nasabah Bank BRI di Pamekasan, sehingga tidak menutup kemungkinan hasilnya akan berbeda jika penelitian dilakukan dengan subyek yang berbeda.
2. Penelitian ini hanya menguji pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, komunikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Bank BRI di Pamekasan.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan baik peneliti terdahulu ataupun penelitian saat ini, maka peneliti memberikan saran yang bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan. Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

5.3.1 Saran bagi Bank BRI

Meningkatkan dan memperbaiki kinerja internal guna mempertahankan loyalitas nasabah serta mempertahankan loyalitas dapat menarik nasabah baru.

5.3.2 Saran bagi peneliti yang akan datang

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji ulang penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya dengan menambah indikator pertanyaan dan indikator lainnya sehingga dapat memperkuat penelitian yang akan di teliti. Sebaiknya pada peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan responden secara keseluruhan dari nasabah Bank BRI di Pamekasan yang berhubungan dengan loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmadi Durianto, Sugiarto, dan Lie Joko Budiman. 2004. *Brand Equity Ten*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Eti Ratnawati dan Sunarto, 2006. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayu media Publiching. Malang
- _____. 2006. *Service Management*. CV. Andi Offset, Yokyakarta
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi keempat, Badan penerbit Universitas Dipenegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2003, *technology in the teaching of neuroscence:enhanced student learning. Advenced in physiologi Education. 27:146-155*.
- _____, 2005. *Costumer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru, penerbit Erlangga.
- Gatot Widayanto, 2007. *Piramida Kualitas Layanan*. Artikel. www.Thevaluequest.wordpress.com
- Gronross, Chiristian (2000) “*Relationship marketing:The Nardic School Perspective*”, *handbook of relationship marketing*. Eds, Sheth jagdish N, Parvatiyar atul:Thused Oaks, CA (95-118)
- Gunarto Suharto (2006) *Factor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah*. Universitas Atnma Jaya. Yokyakarta.
- Hermawan Kartajaya. 1999. *Hermawan Kartajaya on Segmentation Seri 9 Elemen Marketing*. PT. Mizan Pustaka. Bandung.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- _____. 2007. *Aplikasi SPSS*. Badan penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan* , PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta

- Kazi Omar siddiqi, 2011 *Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfactions And Customer Loyalty In The Retail Bank Sector In Bangladesh*
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12. PT. INDEX.
- Kotler, Kevin Lane. 2003. *Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. USA : Pearson Education International.
- Majalah Info Bank. 2011. Indonesia
- Morgan, RM and Hunt, S.D. 1994, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*.
- Mowen, Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1 Edisi 5. Erlangga, Jakarta.
- Ndubisi, Nelson Oly. 2007. *Relationship Marketing and Customer Loyalty. Marketing Intelligence & Planning, Vol 25 No.1, pp. 98-106*.
- Oliver, R.L. 1999, "Whence Consumer Loyalty?", *Journal of Marketing, (Special Issue)*. Parasuraman.
- Rambat Lupiyoadi. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Setiadi Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. ALVABETA
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. UST Press. Yogyakarta.
- Supranto. 1993. *Ekonometrik*. Edisi 1 buku 1. LPFE Universitas Indonesia, Jakarta
- Sutisna. 2003, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, PT. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI. Yogyakarta