BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan regresi linear berganda melalui program SPSS 16.0 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung bank BCA di Sidoarjo .

b. Kualitas layanan yang terdiri dari dimensi keandalan, dan empati secara parsial terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa variabel keandalan, empati memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung bank BCA di Sidoarjo. Sedangkan dimensi bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung bank BCA di Sidoarjo. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan bank BCA dalam meningkatkan bukti fisik yang menyatakan secara fisik layanan bank BCA menyediakan tempat yang kurang menarik untuk nasabah, penampilan karyawan bank yang masih kurang, sehingga membuat nasabah tidak merasakan puas atas layanan yang diberikan. Sedangkan dimensi jaminan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan nasabah dalam menabung di bank BCA. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan bank BCA dalam meningkatkan jaminan yang menyatakan dalam keinginan karyawan bank BCA membuat nasabah percaya diri masih kurang, dan masih kurang nya karyawan memiliki pengetahuan yang luas tentang BCA. Dan ternyata tidak dipercaya oleh para nasabah, sehingga kepuasan nasabah yang diterima bank BCA semakin berkurang. Sedangkan dimensi daya tanggap tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan bank BCA dalam meningkatkan daya tanggap dalam memberikan layanan yang tidak cepat, kurangnya bersedia memberikan bantuan kepada nasabah jika mengalami kesulitan, sehingga membuat nasabah tidak merasakan puas atas layanan yang diberikan.

c. Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di bank BCA Sidoarjo.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah faktor birokrasi yaitu susahnya mendapat ijin dari pihak bank BCA Sidoarjo untuk menyebarkan kuesioner. Sehingga perlu waktu untuk melakukan pendekatan dari pihak internal bank BCA.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka Peneliti dapat memberikan saran–saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak–pihak

yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan yaitu bank BCA wilayah Sidoarjo

   Dari hasil analisis tanggapan responden secara deskriptif bahwa kualitas layanan dimensi daya tanggap (X3) memiliki skor rata-rata terkecil keseluruhan yaitu 3,52 yang menyatakan bahwa karyawan bank BCA memberikan layanan yang tepat cepat, karyawan bank BCA memberikan bantuan kepada nasabah jika mengalami kesulitan, dan memberikan laporan bank yang tepat cepat waktu. Untuk itu khususnya indikator dimensi daya tanggap $X_{3.2}$ adalah terbukti memiliki skor terkecil untuk tanggap responden secara deskiptif yaitu 3,28 yang menyatakan karyawan bank BCA memberikan bantuan kepada nasabah jika mengalami kesulitan. Oleh karena itu, bank BCA disarankan manager bank BCA untuk menekankan program pelatihan SMART (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti) agar karyawan/karyawati lebih tanggap dan cepat dalam memberikan bantuan kepada nasabah jika mengalami kesulitan. Sehingga dapat meningkatkan hubungan jangka panjang dengan nasabah dalam hal layanan dan memberikan performance yang lebih baik lagi bagi nasabah dan calon nasabah agar BCA selalu di sisi hati nasabah.

2. Bagi penelitian selanjutnya. Peneliti diharapkan dapat mengkaji ulang penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya dengan menambah variabel yang lain, seperti *perceived risk* terkait dengan berbagai bentuk risiko yang mungkin terjadi, seperti halnya risiko keuangan(harga lebih mahal), risiko

kinerja (kinerja perusahaan tidak sama seperti yang diharapkan) serta melakukan menambah metode pengumpulan data dengan wawancara langsung, sehingga dapat menggambarkan populasi dalam penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

Fandy Tjiptono dan Singgih Santoso.2001. *Riset Pemasaran: Konsep Aplikasi dengan SPSS.* Bayu Media . Jogyakarta.

Farid Subkhan. 2012. *Service to Care Index 2012 Melayani Nasabah Dengan Caring* . (http://www.markplusinsight.com/in-media-service-to-care-index-2012.php, *diakses 8 Maret 2013)*

Gujarati, Damodar, 2003. Basic Econometrics. Edisi 4. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Griffin, Jild.2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan.* Erlangga. Jakarta.

http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/31169

http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/35393
http://www.infobanknews.com/.../kebijakan-konsolidasi-dan-kinerja-perban**k**an-indonesia*(diakses 31 Juli 2013)*

Imam Ghozali. 2008. *Desain Penelitian Eksperimental: Teori, Konsep, dan Analisis Data Dengan SPSS 16.0*. Universitas Diponegoro. Semarang.

Indriantoro, Nur dan Bambang, Supomo. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis: untuk Akuntansi dan Manajemen.* Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.

Jain, C. Subhash. 2001. *Manajemen Pemasaran Internasional.* Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Graha Ilmu. Yogyakarta.

Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan.* Penerbit PT Radja Granfindo Persada. Jakarta.

Kazi Omar Siddiqi. 2011. Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *Internasional Journal of Business and Management.* Vol. 6, No.3; March 2011.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin.L. 2009. *Manajemen Pemasaran,* Edisi 13, jilid 2. Erlangga. Jakarta.
Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*, Edisi 4. PT Indeks.

_____ 2010. *Marketing Research: an applied orientation*, 6th ed. Boston: Pearson Education.

Mudrajad Kuncoro. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis.* Erlangga. Jakarta.

Nasution. 2003. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Nur Farida Ahniar. 2011. *10 Bank Penguasa Simpanan di Indonesia*. (http:// VivaNew.com, diakses 8 Maret 2013).

Parasuraman.et.,al.2007. *Marketing Research.* 2th Edition. Houghton Mifflin. Boston.

Payne, A. 1993. *Relationship marketing, customer retention and firm profitability, Working Paper*, Cranfield School of Management, Bedford.

Rachmad Hidayat, 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk dan Nilai Bagi Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ventura.Agustus 2009,*Vol.12.No.2, Hal 99-112.

Rahim Mosahab. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation, *International Business Research,* vol.3,No.4; October .

Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan keenam. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Tjiptono Fandy, Chandra G., 2005, *Services, Quality Satisfaction, Andi Offset*. Yogyakarta.

Uma Sekaran. 2006. *Metodelogi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 1, Edisi 4. Salemba Empat.Jakarta.