

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa baik secara deskriptif maupun statistik dengan regresi linear berganda maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon. Dengan demikian hipotesis pada penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada bank Danamon, adalah tidak terbukti kebenarannya.
2. Komitmen nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon di Sidoarjo. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang semula menyatakan bahwa persepsi komitmen nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon di Sidoarjo terbukti kebenarannya.
3. Kepercayaan nasabah dan komitmen nasabah secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon di Sidoarjo. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang mengatakan bahwa kepercayaan nasabah dan komitmen nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon di Sidoarjo dapat diterima.

5.2 Keterbatasan penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasan tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ada beberapa nasabah Bank Danamon yang tidak ingin mengisi kuesioner dikarenakan ada keperluan mendadak.
2. Sedikitnya nasabah Bank Danamon cabang tertentu di Sidoarjo yang berkunjung untuk bertransaksi, sehingga diperlukan waktu untuk memenuhi jumlah kecukupan sampel.

3 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait :

1. Bagi perusahaan

Untuk Bank Danamon Sidoarjo disarankan meningkatkan nilai kepercayaan nasabah seperti menjaga hubungan jangka panjang, menciptakan hubungan saling menguntungkan antar dua belah pihak, nasabah dapat merasakan kualitas layanan yang positif, dan nasabah dapat percaya terhadap layanan yang diberikan bank. Dan meningkatkan komitmen nasabah dengan bank lebih baik lagi. Karena semakin meningkatnya komitmen nasabah akan menyebabkan loyalitas nasabah semakin meningkat pula.

2. Bagi peneliti lain

Penelitian selanjutnya diharapkan mengkaji ulang kepercayaan nasabah dan komitmen nasabah dan loyalitas nasabah serta menggali lebih dalam mengenai pertanyaan dalam kuesioner sehingga pertanyaan tersebut benar-benar dapat mengukur dari variabel yang akan diuji.

3. Bagi STIE Perbanas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi STIE Perbanas, sebagai sarana informasi untuk penelitian serupa agar penelitian selanjutnya tidak mengalami kendala serta mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Adi Wahyu Nugroho, Budi Sudaryanto. "Pengaruh Kinerja Layanan Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang". *Diponegoro Journal of Management*. Vol. 2. No. 3. 2013. Pp. 1-9
- Bilal, Afsar., Zia, Ur Rehman., Jaweria, Andleeb Qureshi., and Asad, Shahjehan. "Determinants of Customer Loyalty in the Banking Sector: The Case of Pakistan". *African Journal of Business Management*. Vol. 4 (6). June 2010. Pp 1040-1047
- Carmen, R. Wilson Van Voorhis and Betsy L. Morgan. "Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes". *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*. Vol. 3 (2). 2007. Pp. 43-50
- Fitri Ningtyas. "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya". *Journal of Business and Banking*. Vol 1. No 1. May 2011. Pp. 51-60
- Hatane Semuel. "Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 7. No. 1. April 2012. Pp 33-41
- Herman Soegoto. "Pengaruh Nilai dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas". *Majalah Ilmiah UNIKOM*. Vol 7. No 2. 2011. Pp 269-279
- Ika Riskiyati. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Komitmen Pada Nasabah Bank BCA KCP Ngoro Mojokerto". *Journal of Business and Banking*. Vol 2. No. 2. November 2012. Pp 241-254
- Iramani. 2011. *Modul Statistika 2*. Surabaya : STIE Perbanas.
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Penerbit Badan Universitas Diponegoro.
- J. Supranto., dan Limakrisna Nandan. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit Kencana – Prenada Media Group.

- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Luh Kadek Budi Martini. "Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment dan Customer Loyalty. (Studi pada Sebuah Bank Nasional di Denpasar)". *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 18, No 1. (February) 2013. Pp 9-25
- Malhotra, K. Naresh. 2010. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Media Febrianingtyas., Zainul Arifin., Dahlan Fanani. "Pengaruh Customers Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 9. No 2. April 2014
- Muzahid, Mohammad Akbar., and Parvez, Noorjahan. "Impact on Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customers Loyalty". *ABAC Journal*. Vol. 29. No 1. (January – April 2009). Pp 24-38
- Mozhgan, Ahmad., Jamshidi, Babak, Navid (Ph.D)., Hashemi Reza. "Effect of Perceived Risks of Internet Banking on Customer Loyalty". *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*. Vol 3. No 11. 2013. Pp 36-45
- Rahmani-Nejad, L., Firoozbakht, Zahra., Taghipoor, Amin. "Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Banking Industry in Iran)". *Open Journal of Sosial Sciences*. Vol. 2. 2014. Pp 262-268
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- _____, 2012. *Service Manajemen. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tony Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Yunita Arum Safitri. "Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya". *Journal of Business and Banking*. Vol. 1, No. 2, November 2011, pages 117-130

<http://www.bi.go.id> akses tanggal 20 Agustus 2014

<http://infobanknews.com> di akses tanggal 27 Agustus 2014

<http://www1.kompas.com/suratpembaca/readtanggapan/24129> di akses tanggal 27 Agustus 2014

<http://www.majalahinvestor.com> di akses tanggal 14 Agustus 2014

<http://suarapembaca.detik.com/read/2009/06/01/085605/1140397/283/forum.detik.com/danamon-adalah-bank-swasta-pertama-saat-jam-istirahat-tutup> di akses tanggal 27 Agustus 2014