BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Bank BRI di Surabaya. Dapat dikatakan semakin tingggi kualitas layanan Bank BRI tidak selalu menurukan kepuasan nasabah Bank BRI di Surabaya.
2. Citra bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Surabaya Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi citra bank maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah Bank BRI di Surabaya.
3. Kualitas layanan dan citra bank secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Surabaya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa ada beberapa hal penelitian yang telah dilakukan masih memilki keterbatasan dalam penyelesaiannya. Adapun keterbatasan tersebut yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya kesulitan dalam menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah Bank BRI, hal ini dikarenakan jika akan membuat peneltian langsung harus membuat surat pernyataan untuk Bank BRI dan harus menunggu

sampai surat ijinnya keluar dan memakan waktu yang lama. Oleh karena itu peneliti menyebarkan kuesioner ke mesin-mesin ATM, Mall, Perguruan Tinggi yang telah bekerjasama dengan Bank BRI dan PT. Pelindo III di Surabaya.

2. Responden terkadang kurang merespon dalam mengisi kuesioner sehingga akanmempengaruhi jawaban responden dan sulitnya nasabah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai piahak yang berhubungan dengan hasil penelitian diantaranya, yaitu

1. Saran Bagi Bank BRI diSurabaya.
   a. Bank BRI hendaknya meningkatkan citra bank BRI karena variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Bank BRI dapat meningkatkan rasa kepercayaan nasabah karena item tersebut memiliki nilai rata-rata tanggapan responden yang paling rendah pada variabel citra bank.
   b. Bank BRI hendaknya meningkatkan keandalan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank BRI di Surabaya karena item tersebut memiliki skor tanggapan paling rendah dengan nilai mean sebesar 3,88 pada indikator KL4.

2. Bagi peneliti selanjutnya

   a. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 40,4 % variabel yangbelum dijelaskan dalam penelitian ini sehingga peneliti berikutnya dapat memasukkan varaiabel bebas yang lain seperti nilai yang dipersepsikan seperti yang dilakukan oleh peneliti sebelumnnya.

   b. Peneliti dapat menambah jumlah responden agar sampel lebih mewakili populasi.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
STIE
PERBANAS

DAFTAR RUJUKAN

Anwar Sanusi,2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Danang Sunyono, 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*

Fandy Tjiptono, 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang-JawaTImur: Bayu Media

_____, 2008. *Service Management* "Mewujudkan Layanan Prima" Yogyakarta: Andi.

Gan, Chirstopher, Mike Clemes,Jing Wei and Betty Kao 2011. "An emperical analysis of New Zealand Bank Customers' Satisfaction". *International Journal of Marketing* vol.6, Pp. 63-77.

Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progaram SPSS21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip dan Keller, K Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas Jilid 1. Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, K Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas Jilid 2. Erlangga.

Maholtra, Naresh K. 2009. Riset Pemasaran.Edisi 5. Indeks.

Majalah Infobank No. 418-Januari 2014-Vol. XXXV

Karim, Al Rasyed dan Chowdhury, Tabassum. 2014. "Customer satisfaction On Service Quality in Private Commercial Banking Sector In Bangladesh".*Brithish Journal of Marketing Studies*. June.Vol. 2, Pp. 1-11.

Sabir, Irfan Raja,Ghafoor Osama, Naem Akhtar, Iqra Hafes and Assad Ur Rehman.2014. "Factor Affecting Customer Satisfaction in Banking Sektor of Paskistan".*International Review of Management and Businness*. June 2014. Vol. 3,Pp. 1014-1025

Sekaran, Uma, 2006 Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Buku 2 edisi 3.

Uddin, Mohammad Belal dan Akhter, Bilkis. 2012. "Determinants of Customer Satisfaction of Banking Industry in Bangladesh".*Pakistan Journal Management Studies* Vol.6, Pp.242-256.

Van Voorhis, Carmen R Wilson, and Morgan, Betsy L. 2007. "Undestanding power and rules of thumb for determining sample size". Tutorial in *Quantitiative Method of Psycology* 3(2). Pp: 43-50.

(http://inside.kompas.com/suratpembaca) diakses 27 januari2016.