

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil uji hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang telah peneliti lakukan ini, mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan *internet banking* bank CIMB Niaga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya.
2. Penelitian yang telah peneliti lakukan ini, mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan *internet banking* Bank CIMB Niaga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya.
3. Penelitian yang telah peneliti lakukan ini, mengkonfirmasi bahwa kepuasan nasabah berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* Bank CIMB Niaga di Surabaya.

5.2 Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data hanya menggunakan media kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subyektif, akan lebih baik bila ditambahkan metode wawancara.

5.3 Saran

Saran merupakan implikasi hasil penelitian baik bagi pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan utamanya untuk penelitian selanjutnya dan perusahaan. Adapun saran-saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil olah data penelitian terhadap variabel kualitas pelayanan terdapat tanggapan responden terendah pada indikator “halaman *website internet banking* CIMB Niaga tidak macet (*freeze*)” sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah sering mengalami kendala tersebut. Oleh karena itu, disarankan perusahaan dapat meningkatkan kualitas *website internet banking* CIMB Niaga.

2. Bagi Peneliti Lain

Peneliti selanjutnya dapat menambahkan metode wawancara disamping menggunakan media kuesioner, sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap dan akurat.

DAFTAR RUJUKAN

- Amin, Muslim. 2016. "Internet Banking Service Quality and Its Implication on E-Customer Satisfaction and E-Customer Loyalty". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 34 Iss 3 pp. 280-306
- Buchari Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Budi Agus Riswandi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Darwin, dan Kunto. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No.1.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2012. *Partial Least Square "Konsep, Teknik dan Aplikasi" SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hana Catur Wahyuni, Wiwik Sulistiyowati, dan Muhammad Khamim. 2015. *Pengendalian Kualitas : Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Khan, Mubbsher M. 2014. "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector". *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. Vol. 8 (2), 331-354.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

Sholihin, Mahfud dan Ratmono Dwi. 2013. "*Analisis SEM-PLS dengan Wrap PLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*". Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: CV. Alfabeta

Tabachnick, B. G., & Fidell, L.S. 1996. *Using Multivariate Statistics*. New York: HarperCollins College Publishers.

Wira Sutedja. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.

