

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di wilayah Surabaya dengan sampel sejumlah 140 responden yang merupakan nasabah Bank Jatim di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya.
2. Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya.
3. Komitmen secara parsial tidak berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya.
4. Kualitas layanan, kepercayaan, komitmen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan pada penelitian ini. Beberapa keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Untuk memenuhi jumlah kuisioner saat menyebarkan beberapa nasabah pengguna tabungan simpeda di Bank Jatim tidak berkenan untuk mengisi kuisioner.
2. Rendahnya nilai R^2 karena masih banyak variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang lebih mempengaruhi penggunaan tabungan simpeda.

5.3 Saran

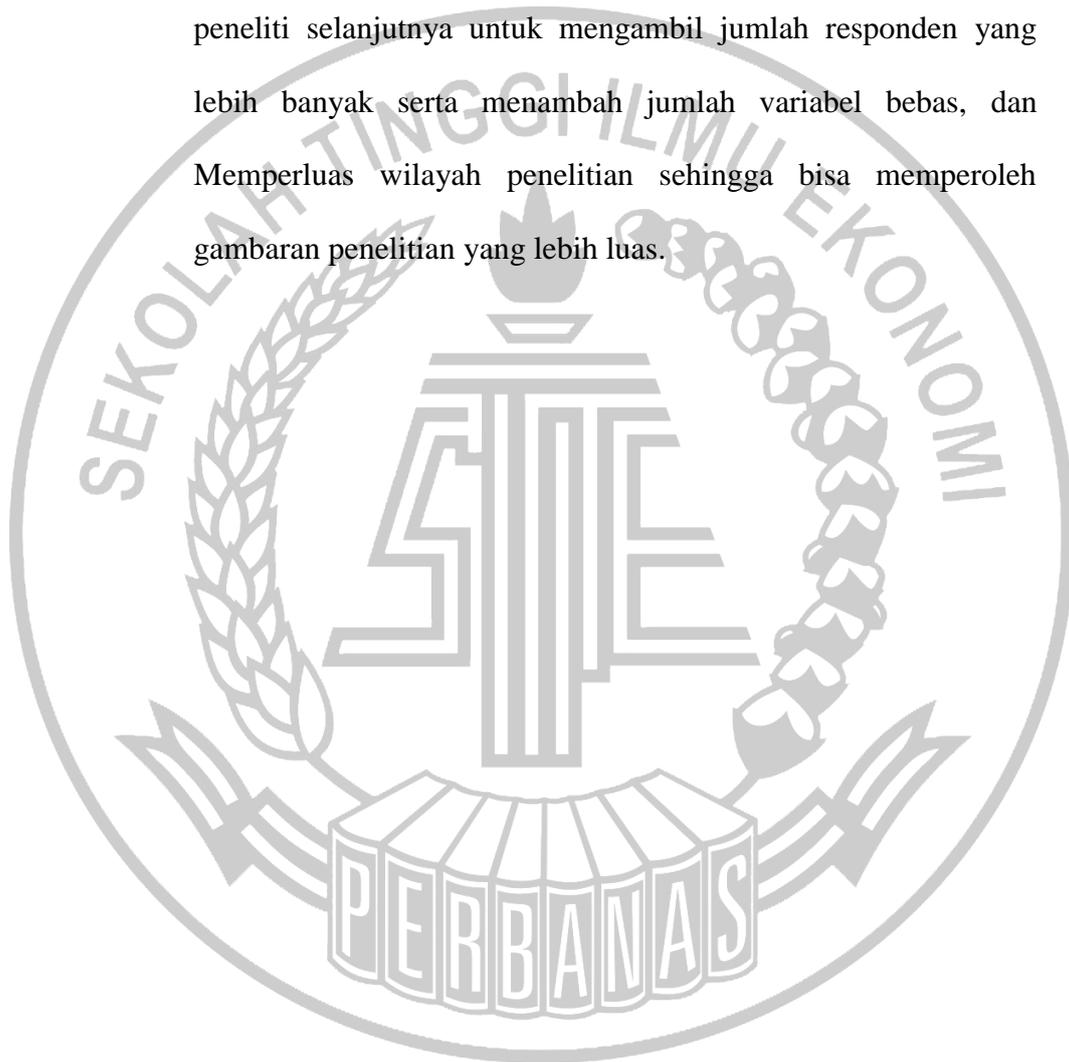
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan baik penelitian terdahulu ataupun penelitian saat ini, maka penelitian memberikan saran-saran mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain.

1. Bagi Bank Jatim

Pada variabel kualitas layanan yang berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpeda mengindikasikan bahwa Bank Jatim mampu memberikan kualitas layanan yang cepat dan tanggap dalam mengatasi beberapa masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank Jatim dan mampu memberikan informasi yang akurat terhadap nasabah Bank Jatim.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya hendaknya memberikan penjelasan dengan jelas kepada responden terkait dengan pengisian identitas responden pada kuesioner yang akan di isi. Dan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal maka di sarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengambil jumlah responden yang lebih banyak serta menambah jumlah variabel bebas, dan Memperluas wilayah penelitian sehingga bisa memperoleh gambaran penelitian yang lebih luas.



DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Ghofur Anshori 2007, *Perbankan Syariah di Indonesia*, UGM Yogyakarta
- Elkana Cheruiyot Rorio 2015. "Factor Influencing Customer Loyalty In The Banking Sector A Case Commercial Banks In Mombasa Kenya". (*International journal of research in management & business studies*) Vol. 2 Iss. 1 Jan - Mar 2015
- Fandy Tjiptonodan Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : ANDI
- Haryeni 2017. "Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Khatib Sulaiman" *jurnal ekonomi & bisnis dharma andalas* Vol. 19 No. 2
- Imam, Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Muhammad Turki Alshurideh 2017. "The Impact Of Islamic Bank's Service Quality Perception On Jordanian Customer's Loyalty". *Journal of management reseach* Vol. 9 Iss No. 2
- Muhacmad Taufiqur Rachman 2015. "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Komitmen Antara Nasabah Dan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jatim Cabang Blitar)". *Riset mahasiswa ekonomi* Vol. 2 No. 01
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan* Jilid 1. Jakarta: PT Index.
- M. Burhan 2013. *Metodologi Penelitian Social Dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Public, Komunikasi, Manajemen, Dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Rambat Lupiyoadi 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sangadji, E.M., dan Sopiah 2013 *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis* Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen. Pendekatan: Kuantitatif Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan(Action Research) Dan Penelitian Evaluasi*. Penerbit Alfabeta Bandung

Tran Van Quyet 2015. "Service Quality Effects On Customer Satisfaction In Banking Industry" (*International journal of u- and e- service, science and technology*) Vol. 8 No. 8

Tony Wijaya 2011. *Manajemen Kualitas Jasa* .Jakarta : PT Indeks

