

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Analisa data dan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah *Mobile banking* BNI di Surabaya. Peningkatan kepuasan nasabah akan meningkatkan loyalitas nasabah *Mobile banking* BNI di Surabaya.
2. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keluhan nasabah *Mobile banking* BNI di Surabaya. Peningkatan intensitas kepuasan nasabah akan meningkatkan keluhan nasabah *Mobile banking* BNI di Surabaya.
3. Keluhan nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah BNI di Surabaya. Peningkatan keluhan nasabah akan meningkatkan loyalitas nasabah *Mobile banking* BNI di Surabaya.
4. Keluhan nasabah tidak menjadi variabel yang memediasi pengaruh Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas nasabah *Mobile banking* pada nasabah BNI di Surabaya. Artinya, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tidak bertambah besar bilamana dimediasi oleh peranan variabel keluhan nasabah.

5.2 Keterbatasan

1. Penelitian ini mengalami kesulitan dalam mendapatkan data atau informasi mengenai keluhan nasabah kepada BNI di Surabaya. Tidak banyak pemberitaan mengenai keluhan di media massa maupun dari informasi manajemen BNI. Minimnya pemberitaan tersebut menyebabkan pembahasan pada hasil variabel keluhan tidak dapat diuraikan secara maksimal.

5.3 Saran

1. Bagi BNI di Surabaya

Sebaiknya BNI di Surabaya berupaya meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan cara menambah ATM di beberapa lokasi seperti di kampus, mall, swalayan maupun terminal bis. Selain itu, BNI dapat melakukan upaya berupa penambahan fitur di aplikasi *mobile banking* agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabahnya. BNI juga dapat meningkatkan sikap dan perilaku karyawan dalam menanggapi keluhan yang diajukan oleh nasabahnya, yaitu keluhan seharusnya diterima dengan baik dan lebih cepat diselesaikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti lain jika hendak mengadakan penelitian mengenai keluhan, sebaiknya menambahkan observasi langsung dari para responden juga dengan obyek perusahaan sehingga lebih mudah mengadakan pembahasan dalam pembuktian hipotesis penelitian. Misalnya: sebelum menyusun penelitian, maka observasi dan konfirmasi keluhan dan penanganan keluhan dari BNI

dapat dilakukan sebelumnya oleh peneliti, agar lebih mendukung relevansi penelitian yang diadakan.



DAFTAR RUJUKAN

- Ananim, Arif Fadillah. 2016. Pengguna Mobile Banking di Indonesia Masih Rendah (Online). (<https://m.tempo.co/read/news/2016/10/12/090811653/pengguna-mobile-banking-di-indonesia-masih-rendah>, diakses 26 Maret 2017)
- Ananim, BNI. 2017. BNI Mobile Banking (Online). (<http://bni.co.id/id-id/tarif/ebanking/bnimobilebanking.aspx>, diakses 26 Maret 2017)
- Ananim, Databoks. 2016. Pengguna *Smartphone* di Indonesia 2016-2019 (Online). (<http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia-2016-2019>, diakses 26 Maret 2017)
- Ananim, Sharing Vision. 2013. Perkembangan Mobile Banking di Indonesia (Online). (<https://sharingvision.com/2013/10/perkembangan-mobile-banking-di-indonesia/>, diakses 26 Maret 2017)
- Burhan Bungin. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Penerbit KENCANA
- Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Fandy Tjiptono. 2014. *Branding & Brand Longevity*. Yogyakarta: CV Andi OFFSET
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi OFFSET
- Gerlach, Kai Rodiger, Ruth Maria Stock, and Nicolas A. Zacharias. 2016. "Salespersons' empathy as a missing link in the customer oriental-loyalty chain: an investigation of drivers and age differences as a contingency". *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol 36, No.3, 2016, 221-239.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2012. *Partial Least Square "Konsep, Teknik, dan Aplikasi" SmartPLS 2.0 M3*. Semarang : BP.UNDIP
- Imam Ghozali. 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang : BP.UNDIP
- Juliansyah Noor, 2011. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana

- Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta : ANDI
- Morgeson III, Pratyush Nidhi Sharma, and G. Tomas M. Hult berjudul. 2015. "Cross-National Differences in Consumer Satisfaction: Mobile Service in Emerging and Developed Markets". *Journal of International Marketing*, Vol. 23, No. 2, 2015, 1–24.
- Mohammad Hossein Askariazad Nazila Babakhani. 2015. "An application of European Customer Satisfaction Index (ECSI) in business to business (B2B) context". *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol 30, Iss 1.
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 4. Jogjakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia. Gilaninia Shahram, Taleghani
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Top Brand Award. 2013-2016. (www.topbrand-award.com, diakses pada tanggal 23 Maret 2016)
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 4. Jogjakarta: Penerbit Erlangga
- Lijan Poltak Sinambela. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Regina Yamin. 2013. "Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Astra International Daihatsu di Manado". *Jurnal EMBA*. Vol 1 No 3. Pp 1231-1240
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta