

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan uji hipotesis yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat dijelaskan antara lain sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Danamitra Surya.
2. Penanganan Keluhan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Danamitra Surya.
3. Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Danamitra Surya

1.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Mayoritas responden menjawab ragu-ragu pada kuesioner karena ketidakpuasan dengan kualitas layanan dan penanganan keluhan yang diberikan oleh PT. BPR Danamitra Surya.
2. Pada uji Reliabel hasil ujinya terdapat dua variabel yang Kurang Reliabel yang dapat dilihat dari nilai reliabel pada variabel Penanganan Keluhan yang nilainya sebesar 0.513 dan variabel Kepuasan Nasabah nilainya sebesar

-5.969 dimana nilai pada kedua variabel tersebut lebih kecil dari nilai *Cronbach Alpha* 0.60 (> 0.60).

3. Nilai R^2 sebesar 0.003, hal ini berarti variabel penanganan keluhan dan kualitas layanan hanya dapat menjelaskan pada variabel kepuasan nasabah sebesar 0,3% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.
4. Pada penelitian ini nasabah tidak diidentifikasi untuk frekuensi keluhan, sehingga peneliti tidak dapat mengetahui seberapa banyak responden merasakan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Penelitian sekarang mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan baik secara simultan maupun parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

1.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dijelaskan pada penelitian ini bahwa variabel independen (Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah), maka saran yang dapat diberikan untuk pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengeksplorasi variabel - variabel lain diluar penelitian ini seperti misal variabel kualitas produk, dan

pengelolaan hubungan dengan nasabah, yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dengan penambahan jumlah sample yang lebih banyak dari penelitian ini.

Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan sample penelitian yang lebih banyak dan dilakukan pada perusahaan yang berbeda sehingga mampu memberikan perbandingan kepuasan nasabah.

2. Bagi Perusahaan.

Persaingan bisnis terutama di dunia perbankan, mengharuskan manajemen perusahaan lebih fokus dalam meningkatkan kualitas perusahaannya, baik dari segi produk maupun layanan terhadap nasabah. Oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan kebutuhan nasabah dan harapan nasabah terhadap perusahaan. Perusahaan juga diharapkan dapat lebih memperhatikan keluhan nasabah dan dapat mengatasi keluhan dengan lebih bijak, dan cepat serta tepat pada permasalahan yang disampaikan oleh nasabah, sehingga kedepannya tidak akan timbul keluhan yang baru dari nasabah yang sama atau dari nasabah yang lainnya. Perusahaan dapat memberikan bunga kredit yang lebih rendah kepada nasabahnya yang telah loyal kepada perusahaan. Penanganan keluhan yang baik dari perusahaan serta kualitas layanan yang selalu ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap perusahaan. Tingkat kepuasan yang baik dari nasabah akan berpengaruh positif pada kualitas perusahaan. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan adanya peningkatan

terhadap kualitas layanan nasabah akan merasa puas dan semakin percaya dengan perusahaan.



DAFTAR RUJUKAN

- Agnes Laurencia Setiawan, 2014. Analisa Analisa Pengaruh Service Quality dan Customer Relationship Management terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening di Kampoeng Kidz Batu Jawa Timur, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, pp. 1-9
- Agustiyadi, T. 2008. Pentingnya Mengenali Tipe-tipe Loyalitas Nasabah Untuk Meningkatkan Profit.
- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38
- Alma, Buchari. 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Boon-Liat Cheng, and Md. Zabid Abdul Rashid. 2013. Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry, *Gadjah Mada International Journal of Business*, Vol. 15, No. 2, pp. 99 – 112.
- Damodar Gujarati, 2006. Ekonometrika Dasar. Jakarta : Erlangga Erlangga
- Dimitriades, Zoe S. 2006, “Customer satisfaction, loyalty and commitment in service Organizations“, *Management Research News*, Vol. 29 No. 12, p. 782-800
- Eman Mohamed, Ayman dan Tawfik El-Nahas. 2013. The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company. *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, Vol. 8 Issue 1, pp 130-153
- Edgar, M dan Galia, F. 2009. Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 4, pp. 474-485
- Ferrinadewi, Erna, 2005, Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume Ketujuh*, No. 2. September 2005.
- Fornell, Johnson, Anderson, Jeasung Cha dan Bryant. 2003. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*. October, 60: 7-18.

- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendro Endi Yanto dan Frianto Pandia. 2012. Peranan Complaint Handling dan Service Recovery oleh Customer Service (CS) dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank CIMB NIAGA (Persero) TBK, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 11, No. 1, pp 43-48
- Heri Setiawan, Maria Magdalena M dan Azis Fathoni. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening, *Journal Of Management*, Vol 2 No.2.
- Janet, B. 2009. *How to Turn Complaints into Loyalty*. (onli (<http://www.dealerscope.com/article/if-your-customers-have-problems-fixthem-immediately-416742/1>))
- J. Supranto. 2006 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan kedua, Rineka Cipta.
- Kheng, L.L., Mahamad, O., Ramayah, T., and Mosahab, R. 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia, *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 57-66
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks
- Liu, Tsug-Chi and Li Wei Wu 2007, "Customer retention and cross-buying in the banking industry : An Integration of service attributes, satisfaction and trust", *Journal of Financial Service Marketing*, Vol. 12 No. 2,p. 132-145
- Nyer, Prashanth U. 2000, "An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 17 No. 1 p. 9-19
- Malhotra, N.K., 2010. *Marketing Research and Applied Orientation*. New Jersey: Practice Hall International Inc.
- Mesay Sata Shanka. 2012. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1(1), pp. 001-009
- Mudrajad Kuncoro, 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis? Edisi Keempat*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Ombudsman Western Australian. 2010. *Guidelines On Complaint Handling. Western Australian: Ombudsman Western Australian.* (www.ombudsman.wa.gov.au)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Ravichandran, K 2010. *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction, Application of SERVQUAL Model, Int. J. Bus. Manage.* 5: 117-124
- Saleh, A. Muwafik .2010. *Public Service : Communication*. Malang : UMM press
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business Edisi IV*. Jakarta: Salemba Empat
- Siddiqi, K.O. 2011. Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 12 – 36
- Singh, H. 2006. The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention, Asia Pacific University College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia, *UCTI Working Paper*, pp. 1-6.
- Singgih Santoso, 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sudarmanto, R. G. 2005. *Analisis regresi linear ganda dengan SPSS*.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.