

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel kepercayaan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya (hipotesis ditolak).
2. Variabel reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI di Surabaya (hipotesis diterima).
3. Variabel penyelesaian konflik berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI di Surabaya (hipotesis diterima).
4. Variabel komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya (hipotesis diterima).
5. Variabel nilai yang dirasa berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI di Surabaya (hipotesis diterima).
6. Variabel kepercayaan, reputasi, penyelesaian konflik, komitmen dan nilai yang dirasa secara serempak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI di Surabaya (hipotesis diterima).

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada penelitian saat ini, terdapat beberapa keterbatasan penelitian yaitu:

1. Responden tidak diidentifikasi apakah pernah mengalami konflik atau terlibat konflik sebagai nasabah pengguna Tabungan Bank BRI.
2. Beberapa responden kurang bersedia untuk melengkapi data responden seperti alamat ataupun nomor telepon karena alasan tertentu dari responden tersebut.
3. Menurut pengamatan, responden juga kurang tertarik untuk mengisi kuesioner yang ditawarkan karena banyaknya item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner tersebut.

## 5.3 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank BRI

Sebaiknya Bank BRI dapat menjaga kepercayaan yang diberikan nasabah dengan cara memenuhi atas apa yang telah dijanjikan kepada nasabah mengenai produk dan layanan yang telah ditawarkan pada saat nasabah memutuskan untuk menggunakan Tabungan Bank BRI. Selain itu, Bank BRI juga bertanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya sebagai pihak yang telah dipilih nasabah dalam mengamankan dananya.

Tidak hanya dalam hal kepercayaan, untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah Tabungan Bank BRI perlu dilakukan berbagai upaya agar nasabah tidak tertarik dengan produk pesaing kemudian beralih. Faktor nilai yang dirasa oleh nasabah yang memiliki pengaruh paling besar berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan sebelumnya juga perlu diperhatikan. Manfaat pada saat menggunakan dan telah sesuai dengan kebutuhan nasabah serta pelayanan yang diterima oleh nasabah pada saat menggunakan Tabungan Bank BRI tetap perlu dijaga dan ditingkatkan agar nasabah tetap setia menggunakan Tabungan Bank BRI untuk jangka panjang.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya yang perlu dilakukan adalah menemukan responden yang lebih kooperatif dan mau berpartisipasi dalam proses pengisian kuesioner. Pengisian data responden dengan lengkap akan membantu peneliti dalam proses penginputan data sehingga data responden yang terkumpul dapat memenuhi kriteria dan terisi dengan benar. Terkait dengan variabel penyelesaian konflik bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mencari responden yang pernah mengalami konflik atau terlibat konflik pada saat menggunakan atau menikmati fasilitas dari Tabungan Bank BRI di Surabaya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anita Rahmawaty. 2011. "Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Trust dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syari'ah Mandiri Kudus". *INFERENSI Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*. Vol. 5 No. 1 (Juni). Pp 53-80
- Burhan Bungin. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: "Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya"*. Jakarta :Penerbit Kencana
- C. Maden, Arian, E., Telci E. E. dan Kantur, D. 2012. "Linking Corporate Social Responsibility to Corporate Reputation: A Study on Understanding Behavioral Consequences". *Social and Behavioral Sciences*. Pp 655-654
- Fitri Ningtyas dan Basuki Rahmat. 2011. "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Bank Muamalat di Surabaya". *Journal of Business and Banking*. Vol. 1 No. 1 (May). Pp 51-60
- Georginus Danus Astro. 2013. "Country Reputation Amerika Serikat Menurut Masyarakat Surabaya Berdasarkan Country Reputation". *Jurnal E-Komunikasi*. Vol. 1 No. 2 .Pp 141-151
- Hatane Samuel. 2012. "Customer Relationship Marketing: Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 7 No. 1 (April). Pp 33-41
- Herman Darmawi. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jogiyanto. 2012. *Pedoman Survei Kuesioner: Pengembangan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Edisi Kedua. Yogyakarta : BPF
- Jumaev, Mukhiddin.,Dileep Kumar. M., Jalal R. M. Hanaysha. 2012. "Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty in the Banking Sector". *Journal of Psychology and Business*. Vol. 6 No. 3 (March). Pp 36-55
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Manajemen*. Global Edition : Pearson

Mohammad Ahmad Al-Hawari. 2011. "Automated Service Quality as A Predictor of Customer's Commitment: A Practical Study Within The UAE Retail Banking Context". *Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics*. Vol. 23 No. 3. Pp. 346-366

Moh.Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor :Ghalia Indonesia

Morissan M.A. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta :Penerbit Kencana

Oly Ndubisi, Nelson. 2010. "Conflict Handling, Trust and Commitment in Outsourcing Relationship: A Chinese and Indian Study". *Industrial Marketing Management*. Pp. 1-9

Rizwan Ali, GaoLeifu, RamizurRehman. 2014. "Factors Influencing Customer Loyalty of Banking Industry: Empirical Evidence from Pakistan". *International Journal of Learning and Development*. Vol.4 No.2.Pp 9-26

Syofian Siregar. 2012. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Thompson, Leigh L. 2012. *The Mind and Heart of the Negotiator*. Fifth Edition : Pearson

Uma Sekaran dan Roger Bougie. 2011. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*.

Yu-TeTu, Mei-Lin Li dan Heng-Chi Chih. 2013. "An Empirical Study of Corporate Brand Image, Customer Perceived Value and Satisfaction on Loyalty in Shoe Industry". *Journal of Economics and Behavioral Studies*. Vol. 5 No. 7 (July). Pp. 469-483

Website Bank BRI : [www.bankbri.co.id](http://www.bankbri.co.id)

Website : [www.forumnasabah.com](http://www.forumnasabah.com)