

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil jawaban responden yang diolah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. *Tangible* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. *Responsiveness* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. *Assurance* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. *Reliability* secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6. *Empathy* secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa keterbatasan dimana diharapkan akan diperbaiki untuk penelitian berikutnya :

1. Dalam pengambilan sampel dilakukan hanya pada nasabah yang memiliki fasilitas funding Bank Commonwealth di wilayah Jawa Timur serta pada bank commonwealth terdapat jasa perbankan lain, seperti KPR, Kredit SME serta tersebar cabangnya di Indonesia (70 Cabang), sehingga tentunya hasil penelitian ini tidak dapat menjadi gambaran secara keseluruhan atas kualitas layanan bank commonwealth.
2. Terbatasnya variabel penelitian yang digunakan, karena hanya menguji kualitas layanan yang mengacu pada *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Emphaty*, terhadap kepuasan nasabah dimana tidak ditambahkan variabel lain yang mungkin memiliki pengaruh lebih signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5.3. Saran

Adapun saran yang bisa penulis berikan berdasarkan hasil penelitian agar bisa bermanfaat bagi pihak- pihak :

1. Pihak Bank Commonwealth dimana hasil penelitian ini dimana menunjukkan bahwa *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, memiliki pengaruh signifikan sedangkan *Reliability*, dan *Emphaty*, berpengaruh tidak signifikan bagi nasabah funding bank commonwealth di Jawa Timur,

ini menunjukkan adanya perbedaan dengan beberapa penelitian sebelumnya sehingga harus dilakukan antisipasi untuk perbaikan kedepannya agar *responsiveness & empathy* bisa memiliki pengaruh yang signifikan pula agar nasabah funding bank bisa tetap dipertahankan mengingat mayoritas nasabah merupakan nasabah yang telah lama bertransaksi dengan pihak bank

2. Bagi Penelitian selanjutnya dengan melihat hasil penelitian kali ini maka penelitian kedepan harus bisa menggali lebih dalam faktor-faktor lain atau menggunakan metode berbeda yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank Commonwealth di Jawa Timur. Seperti menggunakan metode *Banking Service Quality (BQA)* yaitu *product and service, place, process, participant, physical surrounding, price* dan *promotion* dari Bahia dan Nantel selain metode SERVQUAL Parasuraman yang digunakan penulis.

DAFTAR RUJUKAN

- Bahia, Kamilia & Jacques Nantel (2000), "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, p. 84-91
- Cooper, Donald R. dan Schindler, Pamela S. 2008 *Business Research Methods*, Fifth Edition. New York. Richard D Irwin Inc
- Eshghi, Abdolreza., Roy, S K., dan Gamguly, S. 2008. Service Quality and Customer satisfaction : An Empirical Investigation In India Mobile Telecommunication. *Marketing Management Journal*. Vol 18 No. 02 Pp 119-144
- Ghozali, Imam. 2013 Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS. Edisi Kedua. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N., dan Porter, Dawn C. 2010. Dasar-Dasar Ekonometrika. Buku Satu. Edisi Kelima. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran. Universitas Diponegoro. Semarang
- Horovitz, Jacques. 2000. *The Seven secrets of Strategy*. *Financial Times-Prentice Hall*. Harlow.
- Ismail, Azman., Abdullah, M. M., dan Parasuraman, B. 2009. Effect of Service Quality and Perceieved Value on Customer Satisfaction. *International Journal of Management Perspectives*. Vol. 1, Issue 3, pp 29-44.
- Kasmir. 2008. Pemasaran Bank. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2008. *Principles of Marketing*. Twelveth Edition. New Jersey. Prentice-Hall.
- Kumar, M., Kee, F.T. dan Manshor, A.T. 2009. Determinning the Rellative Importance of Critical Factors In Delivering Service Quality of Banks : An Application Of Dominance Analyst in SERVQUAL Model. *Managing Service Control*. *International Journal*. Vol. 19 No.2 pp 211-228
- Lau, Mei Mei., Cheung, Ronnie., Lam, Aris Y C dan Chu, Yuen Ting. 2013. Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hong Kong Based Study. *Contemporary Management Research*. Vol. 9, No. 3 pp 263-282

- Mihelis, G., Grigoroudis, E., Siskos, Y., dan Malandrakis, Y. 2001. Customer Satisfaction Measurement in The Private Banking Sector. *European Journal of Operational Research*. Vol 130. No.2, pp.347-360
- Nair, Rajesh., V, Ranjith P, Bose, Sumana. dan Shri, Charu. 2010. A Study of Service Quality on Banks with Servqual Model. *SIES Journal of Management*. Vol.7: pp 35-45
- Panda, Rajeev Kumar., dan Kondasani, Rama Koteswara Rao. 2014. Assesing Customers' Perceived Service Quality In Private Sector Banks In India. *Serbian Journal of Management*. Vol 9: pp 91 - 103
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry., L.L.1985. A Multiple Item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality. Vol 64, pp 12-40
- Rangkuti, Freddy. 2003 *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Santhiyavalli, G., Sandhya, B. 2011. Service Quality Evaluation in Select Commercial Banks: A Comparative Study. *The IUP Journal of Operations Management*. Vol. X, No. 1, pp 43-62
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Fourth Edition. New York . John Willey & Sons Inc
- Sugiyono, 2003. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- _____, 2003. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2008. Perilaku Konsumen : Implikasi Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Penerbit Ghara Ilmu
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management – Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy. , Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- https://www.getscoop.com/id/majalah/infobank/2016/05/10-bank-peraih_-best-bank-service-excellent-2016/, diakses 15 Februari 2016
- https://www.getscoop.com/id/majalah/infobank/2016/05/10-bank-peraih_-best-bank-service-excellent-2016/, diakses 30 Mei 2016