

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian hasil penelitian dan pembahasan mengenai variabel-variabel Kualitas Layanan yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah di bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Keandalan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin di Surabaya.
2. Variabel Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin di Surabaya.
3. Variabel Jaminan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin di Surabaya.
4. Variabel Empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin di Surabaya.
5. Variabel Bukti Fisik mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin di Surabaya.
6. Variabel Kepuasan Nasabah mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Panin di Surabaya.
7. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap Loyalitas Nasabah Tidak Termediasi oleh Kepuasan Nasabah Bank Panin di Surabaya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah adanya kendala yang bersifat situasional, dimana responden terkadang kurang merespon dalam mengisi kuesioner sehingga akan mempengaruhi jawaban responden dan sulitnya mendapatkan nasabah yang mau menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang, maka peneliti memberikan saran - saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Panin

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pihak Bank Panin dapat menjaga dan meningkatkan Kualitas Layanan yang diberikan untuk menciptakan Kepuasan Nasabah yang baik. Selain itu Bank Panin harus lebih banyak membuat program loyalitas nasabah tetap terjaga, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan bagi nasabah yang sudah lama menjadi nasabah Bank Panin.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan tidak hanya menggunakan variabel yang telah digunakan, dapat menambah dan memperbaiki instrumen

penelitian seperti menambah jumlah item indikator pernyataan dan menambah jumlah variabel.

- b. Untuk hasil yang lebih baik disarankan peneliti selanjutnya tidak hanya menggunakan data kuesioner saja, tetapi juga menggunakan data wawancara agar hasil yang didapat lebih akurat.

DAFTAR RUJUKAN

- Awan, Hayat Muhammad, Khuram Shahzad Bukhari dan Anam Iqbal. 2011. Service quality and customer satisfaction in the banking sector; A comparative study of conventional and Islamic banks in Pakistan. *Journal of Islamic Marketing*. Vol 2: 203-224.
- Dibyantoro, Alhushori, Rini Gustriani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*. Vol. 2 No. 3.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI.
- Ganguli, Shirshendu dan Sanjit Kumar Roy. 2010. Generic Technology-Based Service Quality Dimensions In Banking ; Impact On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal of Bank Marketing*. Vol 29: 168-189.
- <http://www.panin.co.id/pages/97/prestasi-dan-reputasi>
- <http://suratpembaca.detik.com>, diakses 23 Agustus 2014
- Imam Gozhali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang :Universitas Diponegoro.
- Juliansyah Noor. 2013. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Kaura, Vinita. 2013. Antecedents Of Customer Satisfaction: A Study Of Indian Public And Private Sector Banks. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 31. No. 3. p. 167-186.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Majalah Infobank No. 394. Januari 2012. Vol XXX
- Mengi, Pooja. 2009. Customer Satisfaction with Service Quality : An Empirical Study of Public and Private Sector Bank. *The IUP Journal of Management Research*.
- Mudrajad Kuncoro. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : PT. Erlangga.

Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.

Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Indriastuti. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*. Vol. 10, No. 2: 164-173.

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

VanVoorhis, Carmen R. Wilson and Betsy L. Morgan. 2007. Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes. *Psi Chi Journal of Undergraduate Research*. Vol. 3 (2), p. 43-50.