

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan sampel akhir sebesar 100 responden nasabah Produk Tabungan Bank BRI di Surabaya dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan melalui hasil analisis yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan aplikasi SPSS 16,0 dan WarpPLS 3.0 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya
2. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank BRI
3. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Terdapat responden yang kurang serius dalam ketersediaannya mengisi kuesioner. Namun hal ini bisa diantisipasi peneliti dengan melakukan pendampingan serta menghidupkan suasana.

2. Keterbatasan teknik pengumpulan data melalui kuesioner menimbulkan ketidak konsistenan pada jawaban responden, akan lebih baik jika pengumpulan data dilengkapi dengan metode wawancara.

5.3 **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan baik penelitian terdahulu ataupun penelitian saat ini, maka peneliti memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Adapun saran-saran yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain.

1. Bagi Bank BRI

Saran untuk Bank BRI di Surabaya, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Bank BRI untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang lebih maksimal sehingga nasabah akan tetap setia pada Bank BRI. Memberikan inovasi – inovasi terbaru untuk *cover* buku tabungan agar terlihat lebih menarik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Memperluas wilayah penelitian sehingga bisa memperoleh gambaran penelitian yang lebih luas.
- b) Untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal maka di sarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengambil jumlah responden yang lebih banyak serta menambahkan jumlah variabel bebas.
- c) Dalam melakukan penyebaran kuesioner diharapkan saat pengisian responden mendapatkan pendampingan.

DAFTAR RUJUKAN

- Endarwita. 2013. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Simpang Empat". *E-jurnal apresiasi Ekonomi*.
- Fandi Tjiptono. 2011. *Manajemen & Strategi Merek*. Yogyakarta : Andi
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM PSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 3. Semarang.
- Istijanto, 2009. *Aplikasi Prasktis Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. *Principles of Marketing fifteenth edition*. 2014. England : Pearson Education
- Latan, Hengky & Ghozali, Imam. 2012. *Partial Least Squares – Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 3.0*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Majalah Info Bank. 2011 . Indonesia
- Mudrajad Kuncoro, 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 3. Yogyakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Ndubisi, Nelson Oly. 2007. *Relationship Marketing and Customer Loyalty. Marketing Intelligence & planning, vol 25 No. 1, pp. 98-106*
- Rahmad, M. 2013. "Customer Trust as Relationship mediation Between Customer Satisfaction and Loyalty At Bank Rakyat Indonesia (BRI) Southeast Sulawesi". *The International Journal of Engineering And Science (IJES)*, 48-60.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung: CV.Alfabeta

Sularsi, Effed Darta Hardi , Ferry Albizar. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank PT.BTPN Argamakmur". *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Volume 14,Nomor 3.

Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sunarto, 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. UTS Press. Yogyakarta.

Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Nasabah di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.