

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan sampel akhir sebesar 74 responden nasabah produk tabungan Bank Danamon 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 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Kepercayaan nasabah yang meningkat berpengaruh terhadap naiknya loyalitas nasabah tabungan Bank Danamon di Surabaya.
2. Kepuasan nasabah yang tinggi berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas nasabah tabungan Bank Danamon di Surabaya.
3. Komitmen nasabah yang tinggi berpengaruh terhadap tingginya loyalitas nasabah tabungan Bank Danamon di Surabaya.
4. Kepercayaan, kepuasan, dan komitmen secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Danamon di Surabaya.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian kali ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Sulitnya memperoleh responden yang bersedia menjawab kuisisioner penelitian. Selain itu, responden yang bersedia mengisi kuisisioner terlihat kurang antusias dalam mengisi kuisisioner.

2. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang menyebabkan pengambilan kesimpulan tidak dapat digeneralisasi.
3. Lokasi penyebaran kuesioner kurang luas, hanya di 4 lokasi saja yaitu : Bank Danamon Kebun Bibit, di Bank Danamon Genteng Kali, di WTC dan di Royal Plaza.

### **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 Danamon:
  - a. Bank Danamon hendaknya lebih memperhatikan faktor kepercayaan nasabah, karena faktor tersebut mempengaruhi loyalitas nasabah. Dalam hal ini Bank Danamon dapat meningkatkan konsistensi penyediaan layanan bagi nasabah.
  - b. Bank Danamon hendaknya memperhatikan juga faktor komitmen nasabah, karena faktor tersebut mempengaruhi loyalitas nasabah. Dalam hal ini Bank Danamon dapat lebih meningkatkan fleksibilitas layanan kebutuhan nasabah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Memperluas wilayah penelitian sehingga bisa memperoleh gambaran penelitian yang lebih luas.

- b. Menggunakan teknik random sampling agar dapat menggeneralisasi kesimpulan penelitian.
- c. Menambah variabel bebas yang belum dimasukkan dalam penelitian ini misalnya: biaya peralihan (*switching cost*).
- d. Merubah model penelitian dengan melibatkan variabel mediasi dan menggunakan teknik analisis jalur.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bilal Afsar, Zia UR Rehman, Jaweria Andleeb Qureshi dan Asad Shahjehan, 2010,"Determinants of customer loyalty in the banking sector. *Journal of Bussiness Management*, Vol.4 (6), pp. 1040-1047, June, 2010.
- C.Trihendradi. 2012. *Step by Step SPSS 20, Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver 16.0*. Semarang : BP. UNDIP
- Hui Yen-Chia. 2008. Effects of e-service quality on loyalty intention: an empirical study in online auction, *Journal of Marketing* Vol.18 No.2 pp 127-146
- Husein Umar. 2002. "Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen:.. Cetakan Kedua. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Istijanto, 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kasmir. 2007. "*Manajemen Perbankan*". PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Kazi Omar Siddiqi, 2011," Interrelation between customer Satisfaction and Commitment Attributes, Customer Loyalty in the Retail Banking sector in Bangladesh ", *International Journal of Business and Management* Vol. 6, No. 3; March 2011
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Principles of Marketing fifteenth edition*. England : Pearson Education
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. "*Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*". PT Erlangga. Jakarta
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. 2009. "*Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan*". PT Indeks : Jakarta.

Ndubisi, Nelson. 2007. Relationship Marketing and Customer Loyalty. *Journal of Marketing*. Vol.25 No.1 Pp 98-106.

Sekaran, Uma, 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Jilid 1 dan Jilid 2. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta

Tabachnick, B.G. dan Fidel, L.S. 2007. Using Multivariate Statistics (Fifth Edition).USA: Pearson Education Inc.

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

Majalah Infobank No. 386, 2011 : 22

[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) (statistik Bank Indonesia ) di akses 10 september 2014.