

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Dari pembahasan yang sudah diuraikan di atas serta berdasarkan data penulis yang diperoleh dari penelitian sebagaimana yang telah dibahas dalam skripsi ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat loyalitas nasabah pada Bank Riau Kepri Capem Perawang berada pada kategori sangat baik.
2. Tingkat kualitas pelayanan pada Bank Riau Kepri Capem Perawang berada pada kategori sangat baik.
3. Tingkat kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Capem Perawang berada pada kategori sangat baik.

5.2. Saran dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan maka untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Riau Kepri Capem Perawang, penulis menyarankan:

1. Bank Riau Kepri Capem Perawang harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya fasilitas fisik, pemberian layanan dengan cepat, kesigapan dalam menyelesaikan masalah konsumen, dan kesiapan memberikan informasi yang dibutuhkan, karena skornya masih terendah meskipun udah sangat baik.
2. Bank Riau Kepri Capem Perawang harus dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Riau Kepri Capem

Perawang, khususnya aspek penyelesaian hambatan nasabah dalam melakukan transaksi dan memberi hadiah kepada nasabah yang mengajak kerabat atau temannya untuk menjadi nasabah Bank Riau Kepri Capem Perawang.

3. Bagi peneliti selanjutnya, mampau mengkaji lebih dalam mengenai kualitas layanan dan kepuasan pegawai serta dampaknya kepada loyalitas dan kinerja bank .



DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, A. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata.A.A2013, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Alex media Komputindo.
- Akbar M.M and Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.Januari, 24-38.
- Griffin, J, 2002, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Husain. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*.Bandung: Alfabeta
- Dekdiknas, 2013.Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*
- Kartajaya,H.2010.*Brand Operation*.Jakarta:Esensi Erlangga
- Kasmir, 2008.*Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. dan Keller, K.L 2016., *Manajemen Pemasaran.*, Jilid 2., Erlangga., Jakart
- Kuncoro, M.. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*.Graha Ilmu, Yogyakarta
- Mosahab. R, Osman. M, Ramayah, T. 2010, 'Service quality,customer satisfaction and loyalty',International Business Research, Vol. 3, No. 4, hal. 72-80.
- Marnis, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama
- Osman, Z dan Sentosa, I, 2013.Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Rural Tour. International Journal of Economics Business and Management Studies, 2(1), pp 25-37.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010, *Manajemen Pelayanan*. Cetakan VIII, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

- Riyadi. J. 2004. *Gerbang Pemasaran*. Jakarta: Gramedia
- Sabir,G.A.H. dan Rehman, 2014. Factors Affecting Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan. *International Re-view of Management and Business Rese-arch*,3(2), pp. 1014-1025
- Siddiqi,K. O. 2011,Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty in the Retail Bank ing Sector in Bangladesh, *International Journalof Business and Management*, 6(3), pp. 12-36
- Supranto. J.2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. cet. III, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*, Alfabet., Bandung.
- Sudijono, A. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press
- Simamora,B. 2010. *Panduan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- TjiptonoF.danChandraG. 2016. *Service,Quality,&Satisfaction(3ed.)*Yogyakarta: Andi Publisher
- _____, 2017*Pemasaran Strategik* Yogyakarta: Andi
- Utami. S. 2015. The Influence Of Customers' Trust On Customer Loyalty. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(7), h.638-653
- Umar, H. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kana Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks