BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data serta pengujian hipotesis yang diajukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Membuka Rekening Tahapan BCA di Surabaya.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Membuka Rekening Tahapan BCA di Surabaya.
3. Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Membuka Rekening Tahapan BCA di Surabaya.
4. Kualitas Produk, Pelayanan dan Promosi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Membuka Rekening Tahapan BCA di Surabaya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Kesulitan dalam penyebaran kuesioner di lokasi bank yang kadang tidak diperkenankan oleh pihak bank, sehingga perlu dilakukan penyebaran di tempat lain seperti perkantoran, tempat ibadah (gereja), tempat keramaian (*mall*), *counter* ATM serta tempat lain yang memiliki potensi untuk mendapatkan responden sesuai dengan kriteria penelitian.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan baik oleh peneliti terdahulu maupun peneliti yang dilakukan saat ini, terdapat beberapa

saran yang dapat dipertimbangkan baik untuk perusahaan maupun peneliti berikutnya.

1. Bagi Bank

a. Kualitas Produk

Kondisi : Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada item pernyataan KP8 dengan nilai rata-rata terendah yaitu 3,86 dapat disimpulkan bahwa desain bentuk dan warna pada buku dan kartu ATM tabungan Tahapan BCA masih dinilai kurang memenuhi kriteria. Bahkan pada hasil kesimpulan pernyataan terbuka dari seluruh responden menyatakan bahwa desain buku tabungan Tahapan BCA kuno dan tidak menarik.

Saran : Diharapkan Bank Central Asia dapat meningkatkan dan mengembangkan produk yang dimiliki, contohnya dengan melakukan berbagai kreativitas dan inovasi terbaru mengenai tabungan Tahapan BCA.

b. Kualitas Pelayanan

Kondisi : Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada item pernyataan KPL18 dengan nilai rata-rata terendah yaitu 4,25 dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank BCA dinilai masih belum memberikan perhatian khusus atas saran dan keluhan nasabah secara merata. Walaupun pada hasil kesimpulan pernyataan terbuka dari seluruh responden menyatakan bahwa karyawan Bank BCA sudah memberikan pelayanan yang baik seperti

keramahannya, kecepatan dan ketepatan dalam pemberian solusinya, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat nasabah yang merasa belum diberikan perhatian khusus atas saran dan keluhannya.

Saran : Diharapkan Bank Central Asia dapat terus menjaga dan mengembangkan kualitas pelayanan kepada nasabah khususnya dari segi keramahan, kesantunan, kecepatan dan ketepatan dalam pemberian solusi dan penyelesaian masalah serta diharapkan untuk lebih memberikan perhatian khusus bagi nasabah yang memang belum pernah diberikan.

c. Promosi

Kondisi : Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada item pernyataan P22 dengan nilai rata-rata terendah yaitu 3,61 dapat disimpulkan bahwa responden dinilai masih belum mendapatkan potongan harga pada penjualan produk tertentu. Bahkan pada hasil kesimpulan pernyataan terbuka dari seluruh responden menyatakan bahwa potongan harga biasanya terdapat pada pengguna kartu kredit.

Saran : Diharapkan Bank Central Asia dapat mengembangkan ide-ide promosi lain sehingga banyak nasabah semakin percaya, contohnya dengan memberikan diskon atau undian tidak hanya untuk pengguna yang bertransaksi besar dan pengguna kartu

kredit, namun untuk nasabah biasa yang juga setia menggunakan tabungan Tahapan BCA.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian sebelumnya, maka diharapkan agar peneliti selanjutnya menambahkan variabel lain yang belum diteliti selain variabel bebas yaitu Kualitas Produk, Pelayanan dan Promosi. Seperti misalnya menggunakan variabel bebas yaitu Biaya (*Fee*), *Physical Atmosphere* dan Promosi Harga terhadap Keputusan Membuka Rekening.

DAFTAR RUJUKAN

Bank Central Asia. 2014. *Laporan Tahunan BCA: Analisa dan Pembahasan Manajemen*. Jakarta : Bank Central Asia.

Bank Central Asia. 2015. Produk dan Layanan, Tahapan, (Online). (http://www.bca.co.id/id/individual/produk_dan_layanan/tabungan/tahapan/tahapan_landing.jsp, diakses 15 Mei 2015).

Budi Utomo Sugiarto dan Hartono Subagio. 2014. "Analisa Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Store Atmosphere terhadap Minat Beli di Dream of Kahyangan". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.Vol. 2. No. 1.

Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

_____. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.

Huang, H.C., Ya-Ting Chang, Che-Yi Yeh dan Chung-Wei Liao. 2014. "Promote the Price Promotion: The Effects of Price Promotions on Costumer Evaluations in Coffee Chain Stores". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.Vol. 26. No. 7. pp 1065-1082.

Ibnu Widiyanto. 2008. *Pointers Metodologi Penelitian*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2012. *Principle of Marketing.* Edisi 14. New Jersey : Pearson Prentice Hall.

Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran.* Edisi keempat. Jilid 1. Jakarta : Indeks.

Robertus Andy Nugroho, Nawazirul Lubis dan Apriatni Endang Prihartini. 2014. "Pengaruh Produk dan Promosi terhadap Keputusan Menabung Tabungan Simpedes di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Semarang Pattimura". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol.3. No. 4. Hal.10-20.

Shaharudin, Moh R., Suhardi Wan Mansor, Anita Abu Hassan, Maznah Wan Omar dan Etty Harniza Harun. 2011. "The Relationship between Product Quality and

Purchase Intention: The Case of Malaysia's National Motorcycle/Scooter Manufacturer". *Journal of Business Management*. Vol. 5. No. 20 (September). pp 8163-8176.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

Syofian Siregar. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers.

_____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.

_____. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara.

www.bca.co.id. *BCA: Pertahankan Kualitas Layanan, BCA Raih WOW Service Excellence Award*. Diakses 20 Mei 2015.

www.topbrand-award.com. *Top Brand Award Result 2013: Banking and Finance*. Diakses 20 Mei 2015.

_____. *Top Brand Award Result 2014: Banking and Finance*. Diakses 20 Mei 2015.