

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di Surabaya.
2. Citra bank berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di Surabaya.
3. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di Surabaya.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan masih memiliki keterbatasan yaitu :

1. Keterbatasan waktu untuk mengkonfirmasi ulang jawaban kuesioner yang tidak konsisten.
2. Responden banyak yang menolak untuk mengisi atau ada yang mengisi tetapi tidak lengkap.

#### **5.3 Saran**

1. Temuan pada tanggapan responden menunjukkan bahwa fasilitas parkir masih perlu ditingkatkan untuk memudahkan para nasabah menempatkan kendaraan selama bertransaksi di bank BCA. Demikian juga, penilaian nasabah terhadap

tindakan BCA terhadap keluhan-keluhan bernilai masih rendah. Hal ini mengindikasikan agar manajemen BCA bisa mengupayakan langkah-langkah lebih serius dalam penanganan keluhan nasabahnya.

2. Pada penelitian ini diketahui bahwa variabel Citra Bank merupakan salah satu variabel yang dominan mempengaruhi loyalitas nasabah. Oleh karena itu, hendaknya manajemen BCA harus berusaha menjaga citra bank dan mengambil langkah-langkah lanjutan agar citranya bisa dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Kepada peneliti lain yang hendak mengadakan penelitian yang menyerupai penelitian ini di kemudian hari, agar menambahkan indikator-indikator kepada setiap variabel yang diteliti; responden juga bisa diobservasi pada beberapa bank lainnya; variabel lainnya pun dapat ditambahkan, misalnya : variabel kepuasan (Hilyatul Azizah, 2012) agar hasil penelitian dapat lebih digeneralisasikan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategis Edisi 8*. Jakarta :Salemba Empat.
- Ade, Titi Nifita, 2010. Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA cabang Jambi. *Jurnal Manajemen* Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Vol 2 No 2. Pp-162-163
- Agus, Supandi Soegoto, 2013. Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA* Vol. 1 no. 3
- Hatane, Semuel. "Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.7. No. 1. April 2012. Pp-33-41
- Hilyatul Azizah. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Management Analysis Journal*. MAJ 1 (2) (2012). Pp 24-26
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juliansyah, Noor, 2011. *Metode Penelitian : skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Media Febrianingtyas, Zainul Arifin., Dahlan Fanani. "Pengaruh Customers Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 9. No.2 April 2014
- Meilia Nur Indah Susanti. 2010. *Statistika Deskriptif &Induktif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Melisa, E.B.,Joyce Lopian., S. Moniharapon. 2014. Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Sekolah Mengemudi Melati di Manado. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi 2*.Jakarta : Bumi Aksara
- Rahmad Madjid. 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)*. Volume 2, Issue 5, pages 48-60.

- Regina, Yamin. 2013. Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, dan Citra terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Astra International Daihatsu di Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 1 No. 3
- Ririn Tri Ratnasari., Mastuti H.Aksa. 2011 .*Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor Penerbit:Ghalia Indonesia
- Rosady Ruslan, 2010. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Selvy, Normasari., Srikandi Kumadji., Andriani Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.6. No. 2
- Shandy Widjojo Putro.,Hatane Samuel, Ritzky Karina M.R Brahmana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2, No.1
- Syofian, Siregar. 2012. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian (dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17 )*. Yogyakarta: BPFE
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta. Penerbit: Graha Ilmu
- Tony Wijaya.2011 *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. Penerbit:PT INDEKS
- VanVoorhis, Carmen R. Wilson and Besty L. Morgan. 2007. *Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Size*. Vol. 3. Pp 43-50.
- Yunita Arum Savitri, “Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. “*Journal of business and Banking*. Vol.1, No.2, November 2011, pages 117-130

Berita satu , [www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com)

[www.infobank.news](http://www.infobank.news) edisi 2011.

[www.bca.co.id](http://www.bca.co.id).