

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan melalui hasil analisis yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan aplikasi SPSS 20,0 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Menabung pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya
2. Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Menabung pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya
3. Kualitas Layanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Menabung pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah masih banyaknya responden yang kurang mengerti untuk mengisi pernyataan dalam kuesioner yang telah dibagikan sehingga perlu didampingi peneliti dalam pengisian kuesioner tersebut

### 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 yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

#### 1. Saran bagi Bank BRI

Bank BRI diharapkan meningkatkan kualitas layanan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan minat nasabah untuk menyimpan dananya pada Bank BRI. Berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner, masih terdapat nasabah yang tidak setuju terhadap pelayanan yang diberikan Bank BRI seperti pelayanan Bank BRI selalu tepat waktu, karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah, produk tabungan bank BRI lebih baik dari produk tabungan lain dan memiliki fitur yang lengkap, desain yang menarik, mudah dipahami serta dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Oleh karena itu, Bank BRI diharapkan dapat meningkatkan pelayanan tentang kualitas layanan tersebut sehingga semakin meningkat pula minat menabung nasabah di Bank BRI.

#### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menjangkau pada seluruh lapisan usia responden sehingga responden yang di dapat merata di seluruh lapisan usia.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji ulang penelitian saat ini dan

penelitian sebelumnya dengan menambah indikator pertanyaan dan indikator lainnya sehingga dapat memperkuat penelitian yang akan diteliti.

- c. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel dalam penelitian saat ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Basrah Sadiani, Samsul Arifin.2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3. No. 1. Pp 1 – 22.
- Dedy Trisnadi, Ngadino Surip.2013. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menabung Kembali di CIMB Niaga. *Jurnal Mix*. Vol. 6.No. 3.Pp 356 – 368.
- Fandy Tjiptono. 2008. Pemasaran Jasa. Malang : Penerbit Bayu Media Publishing.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Jonathan Sarwono. 2006. *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11 Jilid 1. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Global edition. 14 edition. Pearson education.
- Muhammad Dwi Ari Susanto. 2012. Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 1.No. 1.Pp 177-186.
- Mullins, J., Walker, O.C., Boyd, H.W. and Larreche, J.C. 2005. *Marketing Management : A Strategic Decision – Making Approach*. Mc Graw – Hill, New York.
- Nabila H Zhafira. 2013.The Analysis of Product, Price, Place, Promotion and Service Quality on Customers' Buying Decision of Convenience Store: A Survey of Young Adult in Bekasi, West Java, Indonesia. *International Journal of Advances in Management and Economics*. ISSN 2278 – 3369. Vol. 2. Issue.6. Pp 72-78.

- Puguh Suharso. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Cetakan pertama. Jakarta : PT Indeks
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Ratih Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Cetakan keempat. Jakarta : PT Indeks.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung : Alfabeta
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Akses melalui internet :

Emhasila. 2014. BRI Tetap Nomor 1, Ini 3 Bank Peraih Laba Tertinggi 2013. (online), (<http://ekonomi.kompasiana.com/moneter/2014/04/23/bri-tetap-nomor-1-ini-3-bank-peraih-laba-tertinggi-2013-650583.html>, diakses tanggal 10 Oktober 2014)

MarkPlus Insight. 2014. *Engagement Nasabah Tantangan Industri Perbankan Dalam Membangun Loyalitas*. (Online), (<http://www.markplusinc.com/ibla/minimnya-engagement-nasabah-tantangan-industri-perbankan-dalam-membangun-loyalitas/>, diakses tanggal 10 Oktober 2014)