

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reputasi merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Panin Cabang Gorontalo. Hal ini berarti bahwa semakin baik reputasi Bank maka semakin loyal nasabah terhadap Banknya. Bank yang terus menjaga nama baiknya, menjaga reputasinya dari pesaing, dapat dikenal luas oleh pelanggan dan mudah diingat melalui berbagai tindakan-tindakan nyata seperti memberikan penghargaan kepada pelanggan yang loyal, meningkatkan kualitas dan aset bank, kemudahan bertransaksi, memberikan pelayanan prima, aman dalam bertransaksi, fasilitas yang lengkap, serta lokasi yang strategis sudah pasti dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat dituliskan saran-saran, yakni sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Panin Cabang Gorontalo dapat mempertahankan reputasi perusahaan karena para nasabah dapat merasakan dan Selalu menjaga nama baik Bank agar nasabah menjadi loyal terhadap Bank Panin. Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan konsep yang telah diangkat pada penelitian ini, dengan menambahkan

ataupun melengkapinya dengan konsep lain yang dapat meningkatkan loyalitas khususnya pada nasabah bank, misalnya: kepuasan nasabah, kualitas layanan, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansal, Lizard and Adrian Sargeant. 2000. Market Segmentation in the Indonesian Banking Sector: the Relationship Between Demographic and Desired Customer Benefit, *International Journal of Bank Marketing*, Vol 18. No. 2.
- Andreassen, T.W. 1994. Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicator of Customer Orientation in the Public Sector, *International Journal of Public Sector Management*, Vol.7, No.2, pp 16-34.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Chen, Tser-Yieth. 1999. Critical Succes Factors For Various Strategies in The Banking Industry, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.17, No.2. p. 83-91.
- Chow, Simeon dan Reed Holden. 1997. Toward An understanding Of Loyalty The Moderating Role of Trust, *Journal of Managerial Issues*, Vol.9, No.3.
- Day dan Wensley. 1988. Assessing Advantages: A Framework for Diagnosing Competitive Superiority, *Journal Marketing*, Vol. 52, No. 2.
- Dean, Alison M,. 2007. The Impact of The Customer Orientations of Call Center Employees on Customers' Affective Commitment and Loyalty. *Journal of Service Research*, Vol.10: pp. 161-173.
- Dick, A. S. and Basu, K. 1994. Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22 (2): pp. 99-113.
- Fajrianthi dan Zatul Farrah. 2005. Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen, *INSAN* Vol. 7 No. 3, Hal. 276-288
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 3, Undip, Semarang.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta.
- Hair, JR, Joseph F, Rolp E. Andeson, Ropnald L. Tathan and William C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis with Reading*, Forth Ed, Prentice Hall Internatio, Inc.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*, Media Pressindo, Yogyakarta.

- Herbig, Paul, John Milewicz and Jim Golden. 1994. A Model of Reputation Building and Destruction, *Journal of Business Research*, Vol. 31, No.1, pp. 23-31.
- Hermawan, Budi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Vol 4, No. 2, Hal. 9-17.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control*. The Millenium Edition. Prentice-Hall, inc. New Jersey.
- _____ and Keller, K.L. 2010. *Marketing management*. 12th ed., Prentice Hall, New Jersey.
- Lau, G. T. and Lee, S. H. 1999. Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty, *Journal of Market Focused Management*, 4: pp. 341-370.
- Laporan Tahunan (*annual report*) Panin Bank: www.panin.co.id
- Mardalis, Ahmad. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9: Hal. 111-119.
- Market Share* Bank Umum di Indonesia: <http://kinerjabank.com>
- Mowen, John C. dan Minor Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jilid kedua. Erlangga, Jakarta.
- Musry, Jacky. 2004. Era Baru Pengukuran Loyalitas dari Satisfaction Hingga Enthusiasm, *Info Bank*, No.309.309, Desember. Diakses: 27/03/2015
- Riduwan, Rusyana, A., dan Enas. 2011. *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Rusdarti. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, pp 54-65.
- Santoso, Lukman A.B. 2009. Pengaruh Ekuitas Merek (Brand Equity) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpeda Pada Bank Jatim Cabang Malang. *Skripsi Universitas Brawijaya Malang*. Tidak Dipublikasikan
- Sarjono, H dan Julianita, W. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat: Jakarta.

- Selnes, Fred. 1993. An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *European Journal of Marketing*. Vol. 27, No. 9, pp.19-35.
- Smith, Rodney E, and Wright, William F. 2004. Determinants of Customer Loyalty and Financial Performance, *Journal of Management Accounting Research*, Vol. 16, pp. 183-205
- Sudarti, Ken dan Illa F. A. Putri. 2013. Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Reputasi Merek, Kepuasan Nasabah, Dan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, Vol 27. No. 1, Hal. 48-65.
- Tandjung, Tenu Wijaya. 2004. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai- Nilai Pelanggan*, Edisi Kedua, Bayumedia Publishing, Malang.
- Tjahyadi, Rully A. 2006. *Brand Trust* Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek, *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No. 1, Hal. 65-78
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi 1, Bayumedia Publishing, Malang.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 dan Smart PLS 2.0*. STIM YKPN, Yogyakarta