

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan terletak pada kategori yang cukup baik, hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak hal-hal yang perlu dibenahi oleh pimpinan terkait dengan pelayanan yang berkualitas, hal-hal tersebut yakni mengenai indikator *Tangibles*, *Competence* dan *Reliability*. Pada variabel loyalitas nasabah terletak pada kategori yang cukup baik, sehingga perlunya bagi Manajemen Bank BRI Unit Lemito untuk melakukan analisis lebih lanjut terkait dengan loyalitas nasabah agar penjualan produk perbankan dari Bank BRI Unit Lemito terus meningkat. Hal-hal yang perlu dibenahi yakni kemudahan pemberian modal usaha dan pemberian pinjaman konsumtif bagi nasabah lama.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis (H0) yang diuji ditolak, dan sebaliknya hipotesis penelitian (H1) yang diajukan diterima. Hal ini terlihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai tabel baik pada taraf signifikan α sebesar 5%. Ini mengindikasikan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Lemito Kabupaten Pohuwato. Nilai pengaruhnya sebesar 17,5%, hal tersebut terlihat dari koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya

Kualitas Pelayanan dalam mencapai rasa puas bagi pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 82,5% dipengaruhi faktor lain, faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yakni faktor bauran pemasaran lainnya berupa produk dan promosi.

1.2 SARAN

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak manajemen Bank BRI Unit Lemito Kabupaten Pohuwato untuk terus melakukan pelatihan terkait dengan kualitas pelayanan yang baik. Terutama dalam hal sikap tanggap terhadap keluhan konsumen. Serta perlunya evaluasi atas lokasi yang menjadi tempat perusahaan melakukan kegiatan penjualan produk-produk perbankan, hal ini terkait dengan keluhan pelanggan atas tempat parkir yang ada.
2. Perlunya pengembangan atas semua fasilitas perusahaan terutama dalam hal pengajuan pinjaman baik konsumtif dan modal usaha kiranya dapat diberi kemudahan kepada nasabah yang telah lama menjadi nasabah sehingga ini dapat menarik minat nasabah lainnya atau calon nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan rekonstruksi dari penelitian ini dengan menambah variabel lain yang berpotensi dapat mempengaruhi loyalitas nasabah atas perusahaan perbankan secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2014, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, bandung, Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta
- Choudhury, K. 2008. *Service Quality: Insights from The Indian Banking Scenario*, *Australasian Marketing Journal*, Vol. 16, No. 1, pp. 48-61.
- Cristobal, Eduard., Carlos Flaviano., and Miguel Guinaliu (2007), “*Perceived e-Service Quality (PeSQ) measurement validation and effects on customer satisfaction and web site loyalty*“, *Managing Service Quality*, Vol.17, No. 3 p. 317-340
- Dimitriadis, Zoe S. (2006), “*Customer satisfaction, loyalty and commitment in service Organizations* “, *Management Research News*, Vol. 29 No. 12, p. 782-800
- Eswika Nilasari dan Istiatin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada dealer PT. Ramayana Motor Sukaharjo. *Jurnal Paradigma*, Volume 13, Nomor. 01 Februari-Juli 2015. Diakses pada Tanggal 24 Juli 2016.
- Foster, Brian D and John Q, Cadogan, 2000, “*Relationship Selling and Customer Loyalty : An Empirical Investigation*“, *Marketing Investigation and Planning*, 18/4
- Hermansyah. 2009. *Revisi Hukum Perbankan Undonesia*. Jakarta: Kencana.
- Hurriyati, Ratih, 2015, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, bandung, Alfabeta

- Kasmir, 2015. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- , 2011. Dasar-dasar Perbankan. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- , 2011. Analisis Laporan Keuangan. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Krismanto, Adi, 2009. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah. Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane, manajemen Pemasaran, 2012, Prenhallindo, Jakarta
- Liu, Tsug-Chi and Li Wei Wu (2007), "*Customer retention and cross-buying inthe banking industry : An Integration of service attributes, satisfaction andtrust*", *Journal of Financial Service Marketing*, Vol. 12 No. 2p. 132-145
- Lyon, Down Bendall., and Thomas L. Powers (2004), "*The impact of structural and process attributes on satisfaction and behaviour intentions* ", *Journal of Services Marketing*, Vol. 18, No. 2. p.114-121
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Singh, H. 2006. *The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention*, Asia Pacific University College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia, UCTI Working Paper, pp. 1-6.

- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R&D). Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, dan Fe. Susanti, 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Buku Seru
- Solvang, Bernt Krohn (2007), " *Satisfaction, loyalty, and repurchase: a study of Norwegian customer of furniture and grocery stores* ", *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 20 p. 110-122
- Supriyatmini, Tuti, Pengaruh kualitas Terhadap Loyalitas nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFAH Semarang, Semarang: Unnes, 2005.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: ANDI
- Oliver, Richard L , 1999, " *Where Common Loyalty?*", *Journal of Marketing* Vol.63
- Olorunniwo, Festus., and, Maxwell K. Hsu (2006), " *A typology analysis of service quality, customer satisfaction and behavioural intentions in mass services* ", *Managing Service Quality*, Vol. 16 No. 2 p. 106-113
- Pfeifer, P. 2005. *The Optimal Ratio of Acquisition and Retention Costs*, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, Vol. 13, No. 2, pp.179-188.
- Valdo J. Umboh, Silvy L. Mandey. Analisis kualitas jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Teling. Jurnal Emba, Vol.2 No. 3, September 2014. Diakses Pada Tanggal 24 Juli 2016.

Infobank, Bulan Januari 2008. www.Economic.indonesia.id.com Diakses pada
Bulan September 2016

Infobank, Bulan April 2008. www.Economic.indonesia.id.com Diakses pada
Bulan September 2016