

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada uraian bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Variabel kualitas layanan(X1) berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah (Y) yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,890 $> t_{tabel}$ sebesar 1,66140 dengan tingkat signifikansi 0,0025 $< 0,05$, artinya semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah dapat mempengaruhi semakin tingginya loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa atribut *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), ketanggapan, *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dapat mempengaruhi loyalitas nasabah di PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KCU Kota Madiun.
2. Variabel kepercayaan(X2) berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah (Y) yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,890 $> t_{tabel}$ sebesar 1,66140 dengan tingkat signifikansi 0,0025 $< 0,05$, artinya semakin tinggi kepercayaan yang dirasakan oleh nasabah dapat mempengaruhi semakin tingginya loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa atribut bagaimana perusahaan kemampuan(*ability*), kebaikan hati (*benevolence*) dan integritas (*integrity*) dapat mempengaruhi loyalitas nasabah di PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KCU Kota Madiun.
3. Variabel kepuasan(X3) berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah (Y) yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,983 $> t_{tabel}$

sebesar 1,66140 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dapat mempengaruhi semakin tingginya loyalitas nasabah dan menjadi variabel yang berpengaruh dominan pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kebutuhan dan keinginan nasabah, pengembangan inovasi dan produk, mempertahankan kualitas pelayanan, sikap karyawan yang ramah, pelayanan yang cepat dan tepat, penyediaan informasi pada saat diminta, dan sesuai dengan yang diharapkan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah di PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KCU Kota Madiun.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian hanya dilakukan di PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KCU Kota Madiun, sedangkan PT Bank Central Asia Tbk memiliki banyak KCU tersebar di seluruh Indonesia.
2. Nilai R^2 dalam penelitian rendah, yaitu 19,4% sehingga perlu menambah variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti kinerja, Komitmen, dan komunikasi.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan bagi peneliti selanjutnya adalah menambah jumlah variabel, seperti kinerja, komitmen, dan komunikasi penanganan masalah sebagai pendorong terciptanya loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai R^2 yang masih rendah yaitu sebesar 19,4% dan masih ada 80,6% yang dipengaruhi oleh variabel lain seperti kinerja, komitmen, dan komunikasi penanganan masalah.

(kesawasidhi, 2017). Untuk penelitian yang akan datang dapat memperluas wilayah penelitian tidak hanya di PT BCA KCU Kota Madiun.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia.
- Ardiyanto, G, F., Minarsih, M.M., & Haryono, A. T. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen Produk TV LED samsung (Studi konsumen di elektronik solution Java Supermall semarang)*. *Journal of management*, . Vol 1.
- Anwar, R N., & Afifah, A (2017). *Pengaruh Kepercayaan, dan Keamanan Konsumen terhadap Minat beli di Situs Online*. *Jurnal Manajemen*, Vol, 9.
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam membentuk kualitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan organisasi*. Vol. 17 No.2, pp.402-412.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dharmanyanti, D. 2016. *Analisis Dampak Service Perfomance dan Kepuasan sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya*. *Jurnal*. Vol. No., pp.
- Fadjar, Laksana, 2015, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fandy, T. 2013. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fitri, Ningtyas dan Basuki Rahmad. 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat*. *Journal of Business and Banking*. Vol. 1 No.1, pp.51-60.
- Griffin, Jill 2015. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2014. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22*: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta: Penerbit Med Press.
- Herizon dan Wenny Maylina, 2013. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pasta gigi pepsodent di Surabaya*. *Jornal Ventura*. Vol 6 No 1.

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kasmir. 2014. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Prenada Media.
- Kesawasidhi, Damar Ahmad. 2015. *Pengaruh Kinerja, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia*. *Journal Of Management*. Vol. 4 No.2, pp.1-22.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmayadi, 2007. *Manajemen*. Jakarta: Mandar maju,
- Lupiyoadi, R, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nariswari, A dan Iriawan, C. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Membentuk Loyalitas Nasabah*.
- Nugroho, Adi Wahyu dan Budi Sudaryanto. 2013. *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang*. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 2 No.3, pp.1-9.
- Wendha, Paramitha., dkk. 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Kewirausahaan*, Vol. 7 No 1.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun Prasetyo, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada swalayan luwes purwodadi*, *Jurnal*.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Putro. Kristian Haryono, 2015. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Konsumen Lights (Survei pada Konsumen merek La Lights di eks Karisidenan surakarta*. *Jornal UNS*. Vol 12 No 6.
- Satriyanti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA cabang Padang*. *Departmen Of Management*. Vol. 3 No.1, pp.1-14.

- Setiawan, M.B., dan Ukudi., 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)*. Jurnal *administrasi Bisnis (JAB)*, Vol, 14, No.2.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supramono. 2006. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Suryani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas*. *Jurnal Ekonomi dan bisnis*. Vol. 4 No.4, pp.12-24.
- Sutino dan Sumarno, 2015, *Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT POS Indonesia Semarang 50000*. *Majalah Ilmiah Kopertis*, Vol XV No 23.
- Tjiptono, F. 2012. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Tumbel, Altje. 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 3. No.1, pp.706-721.
- Widiyaningtyas, R. 2015. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas dan Dampaknya Pada Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api HARINA*. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 4 No.2, pp.1-12.
- Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepentingan Konsumen berdasarkan Kualitas*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yousafzai, S. Pallister, J. G., dan Foxall, G, R. 2015. *A Proposed Model Of Etrust for electronic Banking*, *Journal Of service Research Technovation*. 23, pp : 847-860.

<https://www.bca.co.id> diakses tanggal 12 Oktober 2019 Pukul 16.07 WIB.