

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Hasil koefisien determinasi (R^2) diperoleh angka koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,382, artinya bahwa 38,2 % variasi variabel kepercayaan dan kepuasan, sedangkan sisanya yaitu 61,8 % tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Hasil analisis regresi berganda persamaannya $Y = 0,293 X_1 + 0,400 X_2$ artinya bahwa variabel kepercayaan dan variabel kepuasan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian Persero Cabang Magetan.
3. Hasil analisis uji t, didapatkan nilai t_{hitung} untuk variabel kepercayaan sebesar $2,855 > t_{tabel} 1,984$, artinya ada pengaruh variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian Persero Cabang Magetan.
4. Hasil analisis uji t, didapatkan nilai t_{hitung} untuk variabel kepuasan sebesar $3,901 > t_{tabel} 1,984$, artinya ada pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah di PT Pegadaian Persero Cabang Magetan. Variabel kepuasan merupakan variabel yang dominan pengaruhnya dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan saran-saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut ini.

1. Disarankan kepada pimpinan dan karyawan PT Pegadaian Persero Cabang Magetan agar mempertahankan variabel kepercayaan yang meliputi : kemampuan kerja karyawan yang sesuai harapan nasabah, memberikan pelayanan Kredit Cepat Aman (KCA) secara konsisten kepada nasabah serta tetap memperhatikan variabel kepuasan yang meliputi : lokasi usaha yang mudah dijangkau, kepemilikan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, desain interior yang mempermudah transaksi, penanganan masalah layanan kredit serta kesediaan karyawan untuk mendiskusikan dengan nasabah jika terdapat masalah layanan kredit.
2. Penelitian selanjutnya disarankan menyertakan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain variabel kepercayaan dan variabel kepuasan misalnya : komitmen (Setiawan dan Ukudi, 2007), kualitas layanan dan kualitas produk (Hidayat, 2009), dan keadilan (Junaedi *et al.*, 2012).
3. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan populasi lebih luas misalnya PT Pegadaian Persero se-Kabupaten Magetan dan obyek penelitian lainnya selain di PT Pegadaian Persero.

DAFTAR PUSTAKA

- Repi, Agusta L., dan Dedy Baramuli. 2011. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal Inovasi Manajemen*. Vol. 8. No. 2. Hal. 64-74.
- Barnes, James G. 2003. *Secret Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Bucchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Dokumen Perusahaan. Agustus 2013. PT Pegadaian Persero Cabang Magetan.
- Dokumen Perusahaan. 2013. PT Pegadaian Pusat. [Www. Pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id). Diakses 1 Agustus 2013.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 11. No. 1. Hal. 59-72.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Husain, Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pusat.
- Johnson, M. D., dan Claes Fornell. 1991. A Framework For Comparing Customersatisfaction Across Individuals and Product Categories. *Journal of Economic Psychology*. 12 (2). PP 267-286. Vol. 12. No. 2.
- Junaidi, A. T., Djumilah Hadiwidjojo, Eka Afnan Troena, dan Iwan Triyuwono. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 10. No. 1. Hal. 161- 176.

- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kusmayadi, Tatang. 2007. Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. STIE STAN Indonesia Mandiri. <http://www.stan-im.ac.id/jsma/pdf/vol1/PENGARUH%20RELATIONSHIP%20QUALITY%20TERHADAP%20LOYALITAS%20NASABAH%20TABUNGAN.pdf>. Diakses 5 Mei 2013.
- Maharani, Astri Dhiah. 2010. Analisis Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. *Skripsi program strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro (dipublikasikan)*. http://eprints.undip.ac.id/22618/1/SKRIPSI_PDF. Diakses 5 Mei 2013.
- Maharsi, S., dan Fenny. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 8. No. 1. PP 35-51.
- Mas,ud, Fuad. 2004. *Survay Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moorman, C., Rohit Deshpande, dan Gerald Zaltman, G. 1993. Factor Affecting Trust in Market Research Relationship. *Journal of Marketing*. Vol. 57. PP 81-101.
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt. 1994. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. Vol. 58. PP 20-38.
- Mowen, John C., dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Edisi Kelima. Jakarta: PT Erlangga.
- Mukherjee, A., dan Nath P. 2003. A Model of Trust in Online Relationship Banking. *The International Journal of Bank Marketing Bradford*. Vol. 21. Hal. 5-15.
- Nifita, Ade Titi. 2011. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswa Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*. Vol. 13. No. 2. Hal. 13-18.
- Ramsey. R. P., dan Sohi. R. S. 1997. Listening To Your Customer The Impact of Perceived Sales Person Listening Behavior on Relationship Outcomes. *Journal Of the academy Of Marketing Science*. Vol. 25. Hal 127-137.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Robbins, Sthepen P. 2006. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi 10. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah PD. BPR Pasar Kendal. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 14. No. 2. Hal. 215-227.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto. 2006. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya. *Jurnal Kinerja*. Vol. 10. No. 1. PP 50-56.
- Supranto, J., dan Nandan, L. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Strategi Bisnis*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- _____ dan Gregorius Chandra. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.