

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

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

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BTN kantor kas Mastrip Madiun. Hasil uji t, didapat nilai t_{hitung} sebesar $4,312 > 1,98552$ (t_{tabel}) dengan signifikansi $0,565 (> 0,05)$.
2. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BTN kantor kas Mastrip Madiun. Hasil uji t, didapat nilai t_{hitung} sebesar $-1,478 < 1,98552$ (t_{tabel}) dengan signifikansi $0,143 (> 0,05)$.
3. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji t, didapat nilai t_{hitung} sebesar $2,770 > 1,98552$ (t_{tabel}) dengan signifikansi $0,007 (< 0,05)$. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BTN kantor kas Mastrip mampu mempengaruhi secara langsung loyalitas nasabah.
4. Citra bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji t, didapat nilai t_{hitung} sebesar $4,312 > 1,98552$ (t_{tabel}) dengan signifikansi $0,000 (< 0,05)$, Citra bank yang dimiliki oleh BTN kantor kas Mastrip saat ini mampu membuat nasabahnya semakin loyal terhadap BTN.

B. Implikasi Manajerial

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka implikasi manajerial yang bisa diterapkan di BTN kantor kas Mastrip Kota Madiun adalah sebagai berikut ini.

1. Pelayanan yang diberikan staff BTN kantor kas Mastrip tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah akan tetapi BTN kantor kas Mastrip tidak boleh mengabaikan kualitas pelayanan terhadap nasabah, karena pelayanan disetiap bank sudah diatur dalam peraturan Bank Indonesia nomor 11/25/PBI/2009 tentang penerapan manajemen resiko agar sesuai dengan standar .
2. Kepercayaan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BTN kantor kas Mastrip. Meskipun demikian staff BTN kantor kas Mastrip tidak boleh mengabaikan kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya karena BTN kantor kas Mastrip harus mematuhi peraturan dari Bank Indonesia nomor 11/25/PBI/2009 tentang penerapan manajemen resiko dan UU no.24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
3. Staff BTN kantor kas Mastrip Kota Madiun dapat lebih meningkatkan loyalitas nasabah melalui kepuasan yang diperoleh oleh nasabah. Kepuasan nasabah dapat dicapai dengan meningkatkan fasilitas sarana prasarana yang dirasa kurang dan kinerja staff organisasi yang efektif dan efisien.
4. Citra bank yang baik selama ini di mata masyarakat agar dipertahankan dan ditingkatkan kearah yang lebih baik karena dapat membuat loyalitas

nasabahnya meningkat. Citra bank dapat ditingkatkan melalui program-program yang bersentuhan langsung terhadap masyarakat seperti program kepedulian sosial. Program tersebut dapat berwujud bantuan terhadap korban bencana, ataupun program peduli kesehatan.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini hanya berjumlah empat variabel.
2. Penelitian ini tidak menggunakan variabel mediasi sehingga belum diketahui variabel apa yang menjadi perantara antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.
3. Pada saat pengisian kuesioner tidak disertai dengan wawancara terhadap responden.
4. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya berjumlah 96 mengingat jumlah nasabah yang jumlahnya banyak dan bertambah setiap harinya.
5. Objek penelitian yang digunakan merupakan kantor kas yang memiliki gedung yang kecil dan staff yang terbatas dan jumlah nasabahnya tidak sebanyak pada kantor cabang.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut ini.

1. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain seperti variabel komitmen sebagai variabel independen selain kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, dan citra bank terhadap loyalitas nasabah.
2. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel mediasi seperti kepuasan sebagai pemediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dan variabel komitmen sebagai pemediasi kepercayaan terhadap loyalitas nasabah sehingga mengetahui variabel apa saja yang berdampak langsung terhadap loyalitas nasabah.
3. Pada saat pengumpulan data bisa ditambahkan dengan wawancara dengan responden sehingga jawaban responden menjelaskan kondisi yang sebenarnya.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah populasi dan sampel sehingga dapat menjelaskan hubungan antara variabel dengan kondisi yang sebenarnya.

Daftar Pustaka

- Ariyani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* . Vol. 17 No. 2.
- Awaluddin, Ishak dan Margono Setiawan. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga (Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari). *Aplikasi Manajemen*. Vol 10. No 4. Hal. : 733 – 740.
- Daniel, Wayne W. 1989. *Statistik Non Parametik Terapan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Djarwanto. 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE
- Ghozali, Imam.2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2005 *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- <http://www.btn.co.id/Tentang-Kami/Visi-Misi.aspx> diakses pada tanggal 25 April 2015.
- <http://www.btn.co.id/Tentang-Kami/sejarah.aspx> diakses pada tanggal 25 April
- <http://www.hukumonline.com/pusatdata/download/fl58284/node/29088> 2015
- http://www.lps.go.id/web/guest/uu_perpu
- Khotimah, Khusnul. 2012.Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua di Jayapura. *Jurnal Future*. Vol 1. No 1.
- Kotler, Philip.1999. *Manajemen Pemasaran edisi Millenium*. Jakarta : SMTG Desa Putera.
- _____ dan Kevin Lane Keller.2007. *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa Benyamin Molan. Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Semarang : Badan Penerbit – UNDIP.
- Mowen, John C. dan Michael Minor.2001.*Perilaku Konsumen. Jilid 1*. Alih bahasa Lina Salim. Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Alih bahasa Damos Sihombing. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi).). <http://eprints.dinus.ac.id/5069/1/12708.pdf> diakses pada 23 Desember 2014). <http://eprints.dinus.ac.id/5069/1/12708.pdf> diakses pada 23 Desember 2014
- Priyatno, Duaji. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta. Penerit Andi Yogyakarta.
- Qomariah, Nurul. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Aplikasi Manajemen*. Vol 10. No 1. Hal. : 177 – 187.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi 10. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Safitri, Yunita Arum. 2011. Kepercayaan , Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. Vol.1 No. 2.
- Saputra, Ilhami Putra. 2013. Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Aplikasi Manajemen*. Vol 11. No 3. Hal : 445 – 457.
- Satriyanti, Evi Oktaviani. 2012. Pengaruh Kepuasan Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Syariah di Surabaya. *Business and Banking*. Vol 2.No 2.
- Setiadi, J. Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Prenada Media.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Bisnis dan Ekonomi*. Vol 14. No 2. Hal : 215 – 227.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung : Penerbit Tarsito Bandung.

Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta.