

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer relationship marketing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta. Artinya, adalah semakin baik tingkat kepercayaan nasabah, komunikasi yang baik, komitmen melayani dan penanganan keluhan nasabah secara baik dan tepat akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta.
2. Nilai nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta. Artinya, adalah semakin baik nilai emosi, nilai sosial, nilai kualitas bank, dan nilai biaya yang sesuai dengan harapan nasabah, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta. Artinya, adalah semakin baik tingkat sarana prasarana yang disiapkan Bank, tanggap dalam melayani, pemberian layanan yang cepat akurat dan baik, mampu bekerja sama dengan baik dalam memberikan informasi, dan memiliki kemampuan yang dapat diandalkan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta.

4. Kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta. Artinya, adalah semakin baik tingkat kepuasan nasabah yaitu menjadi iklan tersendiri bagi produk bank, menerima manfaat yang sesuai dengan harapan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah pun akan loyal pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran kepada produsen atau pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta:

Pemaksimalan dalam peningkatan nilai nasabah sebagai variabel yang dominan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah yang akan meningkatkan loyalitas nasabah. Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta menilai bahwa nilai emosional, nilai sosial, nilai kualitas dan nilai harga yang didapat adalah perbandingan manfaat yang dirasakan pelanggan dengan apa yang mereka korbankan untuk mendapatkan atau mengkonsumsi suatu produk.

Dengan ini diharapkan, kepuasan nasabah akan makin meningkat dan menciptakan nasabah yang loyal pada produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta. Pelanggan yang loyal cenderung akan menceritakan hal-hal yang positif kepada orang lain. Pelanggan yang benar-benar loyal bukan hanya sangat potensial menjadi *word-of-mouth advertiser*, namun juga loyal pada produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.

2. Saran kepada peneliti lain:

Penelitian tentang kepuasan dan loyalitas disini sekiranya perlu penambahan objek penelitian, yang dapat dijadikan perbandingan. Selain itu, tidak hanya satu kantor cabang saja.

C. KETERBATASAN

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan, keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Peneliti hanya meneliti satu bank saja, tanpa membandingkannya dengan bank lainnya yang dalam data LQ 45 juga memiliki kestabilan dan kelancaran dalam likuiditas transaksi dalam jangka waktu 5 tahun, yaitu BNI, BCA, dan Mandiri.
2. Dikarenakan keterbatasan waktu dan lokasi, peneliti hanya meneliti di salah satu kantor cabang yang ada di Kota Yogyakarta.