

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan dan niat untuk beralih. Dari rumusan masalah penelitian yang telah di uji dan diteliti, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen pada loyalitas pelanggan dan niat untuk beralih pada bank BCA cabang Surya Sumantri Bandung

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan melalui hasil dari tampilan output SPSS besarnya Adjusted R² loyalitas pelanggan adalah 0.567 sedangkan Adjusted R² niat untuk beralih adalah 0.007, hal ini berarti pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas adalah 56.7% sedangkan terhadap niat untuk beralih 0.7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian ini pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan dan niat untuk beralih sebesar 57.4% sedangkan (100% - 57.4% = 42.6%) dipengaruhi oleh hal-hal lain.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama untuk mendapatkan konsumen yang loyal. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen serta

fasilitas-fasilitas yang di sediakan oleh BCA akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Sampel dan populasi yang dilakukan hanya terbatas untuk mahasiswa UKM yang menggunakan Bank BCA Surya Sumantri.
2. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, sehingga data yang bersifat subyektif sangatlah mungkin.

5.4 Saran

1. Bagi Penelitian selanjutnya:
 - Pengambilan sampel yang lebih besar dari tidak hanya untuk mahasiswa UKM yang telah melakukan kegiatan pada Bank BCA Surya Sumantri.
 - Penyebaran kuisisioner disertai dengan wawancara.
2. Bagi Perusahaan
 - Berdasar hasil penelitian ini Bank BCA disarankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terdapat pengaruh pada loyalitas pelanggan dan niat untuk beralih.