BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis pada bab IV, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service quality* pada Bank Danamon Cabang Sukabumi sudah dijalan dengan cukup baik dengan demikian *Service quality* yang dijalankan selama ini masih perlu ditingkatkan.
2. *Customer satisfaction* pada Bank Danamon Cabang Sukabumi dinilai cukup tinggi. Dengan demikian kepuasan nasabah belum sepenuhnya sesuai dengan harapan.
3. *Service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* Bank Danamon Cabang Sukabumi berdasarkan hasil nilai koefisien regresi variabel *customer satisfaction* akan mengalami peningkatan sebesar 0,576. Hasil uji korelasi menunjukkan *service quality* memiliki hubungan yang sedang dengan *customer satisfaction* sebesar 0,571. Besarnya pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* sebesar 32,6%, sedangkan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai thitung 7,386 > t tabel 1,981 dengan demikian hipotesis dapat diterima.

   Keterbatasan penelitian dalam hal ini yaitu sulitnya untuk memaksimalkan jumlah responden

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Bank Danamon Cabang Sukabumi perlu terus ditingkatkan karena kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah seperti dengan menepati janji sesuai yang dipromosikan pada nasabah karena mendapat penilaian yang rendah. Seperti program promo potongan 50% bagi nasabah Danamon tidak semua nasabah dapat menikmatinya. Untuk itu dalam melakukan program promo pada nasabah sebaiknya perusahaan memberikan informasi jangka waktu yang jelas sehingga nasabah promo yang diberikan.
2. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah sebaiknya Bank Danamon Cabang Sukabumi dapat memberikan kepercayaan pada nasabah dengan mampu mendahulukan kepentingan nasabah dan memenuhi kebutuhan para nasabah, agar nasabah dapat merasakan layanan yang sesuai harapan sehingga dapat merekomendasikan Bank Danamon Cabang Sukabumi pada calon nasabah lainnya.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian dengan variabel lain selain kualitas pelayanan sehingga akan diketahui besarnya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. 2014. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung

Arief 2014, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Malang : Bayu Media.

Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipata.

Armstrong, Kotler 2015, "Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition", England : Pearson Education, Inc.

Astriyani, Elsa, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atribut Produk E-Karip Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BTPN Purna Bakti Kcp.Ciamis). Repository widyatama

Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan, 2014, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta

Bougie, & Sekaran. 201). Edisi 5, Research Methods for Business: A skill. Building Approach. New York: John wiley@Sons.

Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel., 2013, Pemasaran. Edisi. Pertama, Salemba Empat, Jakarta

Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2013, Manajemen Pemasaran. Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Jakarta Erlangga

Erik Siswoyo, 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Pada PT Bank Jateng Pemuda Semarang", No.B11.2009.01732

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Gava Media

Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Herry Widagdo 2017, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang, jurnal Vol. 1 No. 1 September 2017

Hurriyati, Ratih. (2015). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.Bandung: Alfabetha Kasali, Rhenald, 2013, Self Driving; Menjadi Driver atau Passenger?, Jakarta: Mizan, Kotler Philip, Amstrong Gary. 2014. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane, 2014, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi. 13, Erlangga

Lembang, Rosvita, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang

Mashuri. 2012. Penelitian Verifikatif. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi. Moorhead, Griffin. 2013. Perilaku Organisasi, edisi ke 9, Salemba Empat,.

Muhammad Rafi Ikhsan. 2011. Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi Penjualan terhadap loyalitas pelanggan Indra cellular kudus. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang

Muhammed Adamu 2017, An Overview of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty; Review Austin J Bus Adm Manage