

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN

SARAN

Pada bab ini berdasarkan hasil analisis data akan disajikan kesimpulan atas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Kemudian, berdasarkan hasil penarikan kesimpulan penelitian akan diajukan saran kebijakan yang terkait permasalahan dalam penelitian. Selain itu, dikemukakan pula adanya beberapa keterbatasan pendaftarelitian yang dialami sehingga nantinya dapat disempurnakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

A. Simpulan Penelitian

Dari hasil uji statistika dan analisa terhadap data yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan atas pertanyaan-pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji Hipotesis 1 (H1) yang telah disajikan pada bab sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa ternyata kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin tinggi tingkat kualitas

- layanan PD. BPR Bank Bantul, tidak membuat semakin tinggi kepuasan nasabah PD. BPR Bank Bantul.
2. Hasil uji Hipotesis 2 (H2) yang telah disajikan pada bab sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa ternyata *customer relationship management* memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin gencar malukan startegi *customer relationship management* maka semakan tinggi juga kepuasan nasabah.
 3. Hasil uji Hipotesis 3 (H3) yang telah disajikan pada bab sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa ternyata kualitas layanan tidak memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, semakin tinggi tingkat kualitas layanan terhadap nasabah maka tidak membuat semakin tinggi loyalitas nasabah PD. BPR Bank Bantul.
 4. Hasil uji Hipotesis 4 (H4) yang telah disajikan pada bab sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa ternyata *customer relationship management* memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, semakin

gencar malukan strategi *customer relationship management* maka semakin tinggi juga dampaknya pada loyalitas nasabah..

5. Hasil uji Hipotesis 5 (H5) yang telah disajikan pada bab sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa ternyata kepuasan nasabah memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini tentu saja masih terdapat banyak hal yang jauh dari ideal, hal-hal yang perlu diungkapkan terkait keterbatasan penelitian, seperti :

1. Dalam penelitian ini, peneliti secara umum meneliti subjek nasabah perseorangan. Tidak secara spesifik meneliti pada nasabah dengan jenis pendidikan tertentu atau jenis usaha tertentu.
2. Penelitian ini hanya membahas tentang PD BPR Bank Bantul tanpa membandingkan dengan layanan dari perbankan lain.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang berkaitan dengan PD BPR Bank Bantul sebagai bahan dalam perumusan kebijakan terkait relasi variabel yang diamati, maupun saran yang berkaitan dengan penelitian selanjutnya untuk dapat menyempurnakan temuan-temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini.

1. Saran Bagi PD. BPR Bank Bantul

Pada penelitian ini, diketahui bahwa terdapat pengaruh-pengaruh dari beberapa variabel pengamatan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Berdasarkan temuan penelitian pengaruh tersebut paling kuat dari *customer relationship management*. Berdasarkan hal tersebut, manajemen PD BPR Bank Bantul perlu meningkatkan anggaran *CRM* dalam rencana bisnisnya karena pengaruhnya sangat signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Diketahui juga bahwa kualitas layanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Dari temuan di atas, PD BPR Bank Bantul perlu memberikan perhatian yang khusus pada kualitas layanan yang diberikan,

terutama pada indikator yang mendapatkan skala rata-rata paling rendah.

2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Mengingat beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka untuk kedepannya peneliti menyarankan :

- a. Lebih menyempitkan penelitian pada nasabah dengan kriteria tertentu seperti pendidikan ataupun pekerjaan, dengan demikian hasil penelitian akan lebih terspesifik dan strategi juga akan lebih tepat sasaran.
- b. Membandingkan kualitas layanan dengan beberapa BPR lain yang sejenis dan selevel.