

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap variabel-variabel tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia Cabang Gejayan. Maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah-nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia Kcp Gejayan.
2. Penanganan keluhan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah-nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia Kcp Gejayan.
3. Secara bersama-sama atau simultan menunjukkan kualitas pelayanan (X_1) dan penanganan keluhan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah-nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia Kcp Gejayan.

B. SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan dari nasabah sehingga kepuasan nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit tetap terjaga.
2. Lebih meningkatkan dan mempertahankan prestasi kinerja yang telah dicapai agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan dunia perbankan.
4. Mengingat tingginya persaingan antar bank, hendaknya Bank Central Asia Kcp Gejayan harus selalu mengevaluasi tingkat kinerja dan tingkat harapan nasabah agar Bank Central Asia Kcp Gejayan tetap menjadi Bank yang mengutamakan kepuasan nasabah.

BAB V

DAFTAR PUSTAKA

- Dinar, Devid E., David. P. Saerang., Willem Tumbuan. 2016 . *Analyzing Factors That Drive The Customer Preference In Using Credit Card. Case Study Of Banks In Manado*. Manado : Sam Ratulangi University.
- Fauzan Muhammad. 2017 . *Gaya Hidup Nasabah Dan Keputusan Penggunaan Kartu Kredit*. Pematang Siantar : Stikom Tunas Bangsa.
- Gerson F, Richard. 2012 . *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM Crisp Publications.
- Getahun, Alemu. 2019 . *The effect Of Service Quality On Customer Satisfaction : A Case Study Of Commercial Bank Of Ethiopia Adama City*. Ethiopia : Dembi Dolo University.
- Hammoud, Jamil., Rima M. Bizri., Ibrahim El Baba. 2018 . *The Impact Of E-Banking Service Quality On Customer Satisfaction : Evidence From The Lebanese Banking Sector*. Lebanon : Rafik Hariri University.
- Kasmir. 2005 . *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Lestari, Bunga Ayu, Budi Suharjo., Istiqlaliyah Muflikhati. 2017 . *Minat Kepemilikan Kartu Kredit (Studi Kasus Kota Bogor)*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Mynerpha, Agnesya. 2016 . *Penyelamatan Kredit Bank Dalam Menghadapi Nasabah Terkait Kartu Kredit Bermasalah*. Yogyakarta : Universitas Atmajaya.
- Nasution, Liza Bayduri., dkk. 2015 . *Prinsip Kehati-hatian Dalam Bisnis Kartu Kredit pada PT. Bank Negara Indonesia Sentra Bisnis Kartu Medan*. Medan : Universitas Sumatra Utara.

- Prakoso, Albrian Fiki., dkk. 2017 . *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible : Still Can Satisfy The Customer?*. Surabaya : Ikip Widya Darma.
- Pranoto dan Sekar Salsabila. 2018 . *Eksistensi Kartu Kredit Dengan Adanya Electronic Monney (E-Money) Sebagai Alat Pembayaran Yang Sah*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Prayogo, Hilda Febianne. 2014 . *Persepsi Analisis Kartu Kredit Tentang Resiko Kartu Kredit Pada Bank Konvensional Dan Bank Syariah*. Semarang : Universitas Sultan Agung.
- Safitri, Fatimah Nur. 2019 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Kcp Gejayan*. Yogyakarta : Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005 . *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006 . *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2005 . *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- WD, Annisa Aprilia., Paramita Prananingtyas., Budiharto. 2017 . *Tanggungjawab Bank Penerbit (Card Issuer) Terhadap Kerugian Nasabah Kartu Kredit Akibat Pencurian Data (Carding) Dalam Kegiatan Transaksi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Zulfadli, Hamzah., dkk. 2019 . *Quality Improvement Strategy Of Islamic Banking Services In Indonesia Through The Integration Of Servqual And Importance Performance Analysis (IPA)*. Riau : Islamic University.