

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Secara parsial/individu Citra perbankan, Pelayanan perbankan, Kepercayaan Perbankan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah
2. Secara simultan Citra perbankan, Pelayanan perbankan, Kepercayaan Perbankan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah

B. Saran

Adapun saran-saran yang penulis sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut;

1. Disarankan agar perlunya perusahaan lebih meningkatkan citra bank, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah dan pelayanan kepada setiap nasabah.
2. Disarankan pula agar perlunya pihak perusahaan untuk lebih meninjau ulang pelayanan yang dilakukan selama ini.

3. Untuk selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menilai variabel penelitian lainya yang dapat digunakan untuk menilai loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Krismanto, 2009, Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura). Tesis Universitas Diponegoro Semarang
- Aritonang, Lerbin R. 2005, Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS, edisi pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2009, Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen, edisi keempat, Penerbit : Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS, cetakan Keempat, Penerbit : Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gisha, Navitasari, 2011, Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Studi Kasus di Bank Jateng Cabang Koordinator Semarang. Tesis Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu, 2008, Dasar-Dasar Perbankan, cetakan ketiga, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Hasan Ali, 2008, Marketing, Cetakan Pertama, Penerbit : MedPress, Yogyakarta
- Kasali, Rhenald, 2005, Membidik Pasar Indonesia (Segmentasi, Targeting, Positioning). Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasmir, 2008, *Etika Customer Service*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran. edisi ketigabelas, Penerbit : Indeks, Jakarta
- Lopiyoadi Rambat, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Sumarwan, Ujang, 2013, Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Subagyo Ahmad, 2010, *Marketing In Business*, Studi Kasus UMK & LKM, edisi Pertama, Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Bayu Media, Malang.

Umar Husain, 2003, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, cetakan Ketiga,
Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta