

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BPRDN. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu, sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRDN
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRDN
3. Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRDN

5.2 Saran

Beberapa saran yang disampaikan oleh penelitian antara lain sebagai berikut:

- Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor selain kualitas layanan, kualitas produk, kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BPRDN. Berdasarkan hasil uji R^2 menunjukkan masih terdapat faktor lain. Sehingga dalam penelitian ini belum mampu memasukkan variabel-variabel lain yang mungkin berhubungan serta dapat menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggrani N dan Alhempri R. R. 2021. Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9) Februari, ISSN : 2722 - 9475.
- Buttle F. 2009. *Customer Relationship Management : Concepts and Technologies*. USA : Elsevier Ltd.
- Dewi C. I. A. K dan Sudiartha I. G. M. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *E - Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), hal 4539 - 4569, ISSN : 2302 - 8912. DOI : <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i08.p18>
- Dyantina O, Afrina M dan Ibrahim A. 2012. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Jurnal Sistem Informasi (JSI) Volume 4 Nomor 2 Oktober 2012*.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hernita N. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada PT Rudi Karya Stone Majalengka). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 5(2), ISSN : 2356 - 3923.
- Imansyah dan Irawan H. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal JIEB : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), hal 319 - 329, ISSN Online : 2615 - 2134.
- Iskandar, Jaya A, Wartu R dan Zaini. 2022. *Statistik Pendidikan (Teori dan Aplikasi SPSS)*. Pekalongan : NEM – Anggota IKAPI.

- Jasmalinda. 2021. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha di Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Inovasi Penelitian, Volume 1 Nomor 10 Maret 2021*.
- Khatimah H. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura. *Jurnal Administrasi dan Bisnis, Volume 2 Nomor 1 Tahun 2020*.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketing*. 15th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Pratiwi N. I. 2017. Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmia Dinamika Sosial Volume 1 Nomor 2 Agustus 2017*.
- Rohman A. K. F dan Marlina N. 2021. Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 9(2), ISSN : 2337 - 6078*.
- Sangi I. M. A, Tamengkel L. F dan Mukuan D. D. S. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Ranotana. *Jurnal Productivity, 3(2), e-ISSN : 2723 - 0112*.
- Sangi I. M. A, Tamengkel L. F dan Mukuan D. D. S. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk. Cabang Ranotana. *Jurnal Productivity Volume 3 Nomor 2 Tahun 2022*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Taufana V. A. 2014. Kualitas Layanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepingan Balikpapan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), ISSN : 2303 - 34IX.

Wildyaksanjani J. P dan Sugiana D. 2018. Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi Volume 6 Nomor 1 Juni 2018*.