

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif, dengan menggunakan *path analysis* antara *Customer retention* terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Simpedes BRI maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer retention* pada tabungan Simpedes BRI, yang terdiri dari *the welcome, reliability, responsiveness, recognition, personalization* dan *access*. dilaksanakan dengan baik. Dimensi *the welcome* memperoleh skor tertinggi dalam menciptakan loyalitas dan memuaskan nasabah. Sedangkan, dimensi *responsiveness* memperoleh skor terendah dalam menciptakan loyalitas dan memuaskan nasabah.
2. Kepuasan nasabah tabungan Simpedes BRI yang diukur melalui perbandingan antara kinerja dengan harapan dari program *customer retention*. Pada dimensi *responsiveness, recognition, dan personalization* merupakan indikator tertinggi. Hal ini dikarenakan kualitas respon, pengakuan, serta personalisasi tabungan Simpedes BRI yang dirasakan nasabah sudah baik. Sedangkan yang paling rendah pada dimensi *reliability, access dan the welcome*.
3. Loyalitas nasabah tabungan Simpedes BRI yang diukur melalui *repeatation*, menunjukkan bahwa keinginan untuk terus menabung di tabungan Simpedes BRI merupakan indikator tertinggi. Hal ini

dikarenakan kualitas produk dan pelayanan sangat baik, sehingga nasabah mempunyai keinginan untuk terus menabung di tabungan Simpedes BRI. Pada dimensi *staying with the current provider*, menunjukkan bahwa terus menabung di tabungan Simpedes merupakan indikator tertinggi. Hal ini dikarenakan kualitas produk dan pelayanan sangat baik, sehingga nasabah terus menabung di tabungan Simpedes BRI. Pada dimensi *recomendation* menunjukkan bahwa menjaga hubungan baik dengan karyawan BRI merupakan indikator tertinggi. Hal ini dikarenakan dengan adanya hubungan baik antara karyawan dengan nasabah dapat menciptakan loyalitas nasabah.

4. *Customer Retention* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi program *customer retention* tabungan Simpedes BRI, maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah.
5. *Customer Retention* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi program *customer retention* tabungan Simpedes BRI, maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah.
6. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan nasabah tabungan Simpedes BRI, maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh implementasi program *customer retention* terhadap kepuasan nasabah serta Implikasinya terhadap loyalitas nasabah tabungan Simpedes BRI yaitu:

1. Pelaksanaan *customer retention* tabungan Simpedes BRI telah terbukti mampu diterapkan dengan baik kepada nasabah, namun masih ada beberapa penilaian nasabah terhadap *customer retention* yang dinilai kurang yaitu *responsiveness*. Penilaian yang kurang dari nasabah disebabkan karena keluhan-keluhan yang disampaikan nasabah belum ditanggapi secara optimal oleh BRI. Sehingga terkadang BRI mengabaikan atau lamban menyelesaikan keluhan nasabah. Hal ini menjadi sebuah pelajaran untuk perusahaan, bahwa pada prinsipnya keluhan nasabah merupakan sebagian dari wujud ketidakpuasan mereka sebagai pengguna jasa bank. Kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kepuasan nasabah. Nasabah yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari bank secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada nasabahnya.
2. Pelaksanaan kepuasan nasabah terbukti mampu mempengaruhi nasabah untuk tetap loyal dalam menabung di tabungan Simpedes BRI, namun ada beberapa unsur didalamnya yang harus diperbaiki, seperti kinerja *reliability*, kinerja *access* dan kinerja *the welcome*. Kepuasan yang dirasakan nasabah merupakan kesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja yang diberikan. BRI diharapkan lebih memperhatikan kinerjanya agar sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Upaya untuk meningkatkan loyalitas terbukti mampu mempengaruhi nasabah untuk tetap menabung di tabungan Simpedes BRI, namun ada beberapa unsur didalamnya yang harus diperbaiki, seperti respon nasabah mengikuti *event* yang diadakan tabungan Simpedes BRI. Artinya

bahwa nasabah memiliki keraguan atau menganggap kurang menarik *event* yang dilaksanakan BRI sehingga respon untuk berpartisipasi kurang. Oleh karena itu, diperlukan suatu usaha perusahaan untuk lebih meyakinkan kembali atau mengajak kepada nasabah untuk mengikuti *event* yang diselenggarakan perusahaan. Selain dengan meningkatkan kualitas pelayanan, untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas para nasabahnya, BRI harus berupaya menjalin keakraban dengan nasabahnya (*Customer Intimacy*). Hal ini dilakukan diantaranya dengan mengikutsertakan nasabah-nasabah dalam acara-acara yang diselenggarakan oleh BRI, serta memberikan informasi-informasi yang bermanfaat bagi nasabah. Hal ini dilakukan selain untuk *maintenance* kelangsungan hubungan BRI dengan nasabah, juga dilakukan dengan harapan nasabah memiliki keterikatan terhadap BRI. Keakraban dengan nasabah kini merupakan salah satu strategi yang populer dalam mempertahankan dan membangun loyalitas pelanggan. Karena keakraban dengan pelanggan bisa menghasilkan keunggulan kompetitif dan *bottom line* yang positif bagi perusahaan.

4. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di tabungan Simpedes BRI para peneliti dapat mengangkat beberapa kekurangan permasalahan mengenai *the welcome, reliability, responsiveness, recognition, personalization* dan *access*. Salah satu gambaran solusi yang dilakukan mengenai vertikal antar pelanggan, yaitu BRI lamban menyelesaikan keluhan nasabah saja akan tetapi penerapan strategi itu ditambahkan dengan hubungan horizontal antara perusahaan dan nasabah. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah seharusnya

ditanggapi secara positif oleh BRI dengan mengambil langkah perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah mereka, karena keluhan nasabah merupakan sebagian dari wujud ketidakpuasan mereka sebagai pengguna jasa bank. Dapat dikatakan bahwa pelanggan akan merasa puas dengan produk serta program-program yang diberikan tabungan Simpedes BRI. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

