

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Pada industri perbankan persaingan yang semakin ketat dalam mempertahankan nasabahnya merupakan hal yang harus difokuskan pihak manajemen. Untuk tetap dapat mempertahankan nasabahnya, perbankan konvensional harus terus berupaya memberikan pelayanan prima dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabahnya pada transaksi keuangan. Banyak faktor yang mempengaruhi retensi nasabah untuk tetap bertahan pada perbankan konvensional, namun penelitian ini hanya mengajukan empat variabel yaitu: *customer service*, kepercayaan, kepuasan nasabah dan retensi. Untuk mengetahui hubungan kausalitas di antara variabel-variabel tersebut maka diajukan model penelitian yang diuji dalam penelitian ini seperti pada Gambar-2.

Tahap pengujian model penelitian (*proposed model*) dengan menggunakan SEM, pada awalnya model tidak fit terhadap data, dan untuk mendapatkan model yang fit (*fitted model*) dilakukan respesifikasi (modifikasi model) terhadap *proposed model* sehingga diperoleh model seperti Gambar 4.5. Selain itu diajukan juga model modifikasi lainnya sebagai alternatif yaitu model modifikasi 1 (Gambar 4.6). Dari proses penilaian dan pengujian terhadap model-model tersebut memberikan konfirmasi H_1, H_2, H_4, H_5, H_6 dan H_7 diterima karena *critical value* \geq berikut:

- a. *Customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan konvensional di Kota Serang Banten. Artinya bahwa jika pelayanan *customer service* baik dan berkualitas tinggi, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah perbankan konvensional Kota Serang Banten, berarti hipotesis pertama diterima.
- b. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan konvensional di Kota Serang Banten. Artinya jika kepercayaan suatu perbankan konvensional di Kota Serang Banten baik dimata nasabah, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi keuangan pada perbankan tersebut, berarti hipotesis kedua dapat diterima.
- c. *Customer service* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap retensi perbankan konvensional di Kota Serang Banten. Artinya jika pelayanan *Customer service* baik dan maka tidak akan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan mereka untuk tetap pada perbankan konvensional di Kota Serang Banten, berarti hipotesis ketiga dapat ditolak.
- d. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi perbankan konvensional di Kota Serang Banten. Artinya jika kepercayaan nasabah pada perbankan konvensional di Kota Serang Banten tinggi, maka nasabah perbankan tersebut akan tetap terus bertransaksi pada bank konvensional yang mereka pilih, berarti hipotesis keempat dapat diterima.
- e. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi perbankan konvensional di Kota Serang Banten. Artinya bahwa jika kepuasan nasabah di Kota Serang Banten dapat dicapai dengan baik, maka

nasabah akan tetap terus bertransaksi dan menggunakan transaksi keuangan pada perbankan konvensional yang mereka pilih, berarti hipotesis kelima dapat diterima.

- f. Terdapat Pengaruh tidak langsung *customer service* terhadap retensi perbankan konvensional di Kota Serang Banten melalui mediasi kepuasan nasabah. Nasabah di Kota Serang Banten akan tetap bertahan pada perbankan konvensional jika mereka merasakan kepuasan pada layanan transaksi yang diberikan.
- g. Terdapat Pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap retensi perbankan konvensional di Kota Serang Banten melalui mediasi kepuasan nasabah. Nasabah perbankan di Kota Serang Banten akan tetap bertahan pada pilihan mereka terhadap perbankan konvensional tanpa harus merasakan kepuasan terhadap layanan transaksi keuangan yang diberikan.

5.2 Implikasi Mangerial

Dari hasil penelitian di atas, disampaikan beberapa saran kepada pihak manajemen perbankan konvensional khususnya di Kota Serang Banten melalui Sistem Informasi Penelitian dan Pengembangan Provinsi Banten bahwa setiap perbankan konvensional yang bertujuan memberikan nilai tambah bagi pelayanannya kepada nasabah, yaitu diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan manajemen perbankan konvensional di Kota Serang Banten terus memperbaiki kualitas kinerja dari pelayanan prima yang meliputi aspek finansial, pemasaran, penghimpunan dan penyaluran dana, teknologi

maupun sumber daya manusia (*customer service*) untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan transaksi keuangannya. Karena dalam penelitian ini diketahui bahwa pengaruh terbesar kepuasan nasabah ditentukan oleh pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* sebagai garda terdepan perusahaan dalam berinteraksi dengan nasabahnya. Setiap perbankan harus terus mengevaluasi kinerja *customer service* sebagai komitmen manajemen perbankan dalam menciptakan pelayanan prima yang sesuai dengan harapan nasabah. Aspek-aspek yang harus diperhatikan oleh *customer service* berdasarkan hasil penelitian ini adalah *responsiveness* (daya tanggap) yang merupakan harapan nasabah mengenai kecepatan dalam setiap melakukan transaksi perbankan, *assurance* (jaminan) yang meliputi aspek keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan untuk nasabahnya serta *empathy*.

2. Perbankan konvensional di Kota Serang Banten harus terus berkomitmen untuk meningkatkan kinerjanya baik aspek finansial, pemasaran, penghimpunan dan penyaluran dana, teknologi maupun sumber daya manusia (*customer service*) dalam rangka meningkatkan kepercayaan dari nasabahnya. Karena faktor kepercayaan dari nasabah melalui evaluasi kinerja perbankan konvensional secara langsung dapat memengaruhi sikap nasabah untuk tetap bertahan dan terus bertransaksi pada perbankan konvensional

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya bahwa *customer service* dan kepercayaan memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap retensi perbankan konvensional di Kota Serang Banten, namun untuk *customer service* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap retensi perbankan konvensional di Kota Serang Banten. Dengan telah dibuktikannya hubungan pengaruh tersebut, maka saran yang dapat diberikan pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Perkembangan dalam industri perbankan semakin pesat terutama di Kota Serang Banten baik dalam produk, teknologi, dan pelayanan dimana tidak hanya perbankan konvensional dan perbankan syariah yang bersaing dalam mempertahankan nasabahnya, tetapi lembaga keuangan *non-bank* seperti perusahaan pembiayaan, pengadaian, koperasi simpan pinjam dan asuransi ikut dalam persaingan dalam meraih dan mempertahankan nasabahnya, sehingga disarankan penelitian dalam bidang perbankan mengenai retensi akan semakin banyak dimasa depan.
2. Penelitian ini menemukan bahwa indikator yang ada pada penelitian terdahulu valid, ternyata setelah digunakan dalam penelitian ini tidak semuanya valid. Hal ini disebabkan karena penelitian sebelumnya belum fokus terhadap objek yang sama. Disamping itu beberapa indikator yang menggunakan istilah asing yang harus diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia yang memiliki makna yang berbeda. Oleh karena itu

diharapkan pada penelitian yang akan datang agar peneliti lebih selektif dalam memilih indikator yang sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Di Provinsi Banten, penelitian mengenai retensi perbankan konvensional masih sangat sedikit. Jadi penelitian ini bisa memberikan sumbangan pengetahuan baru untuk penelitian yang akan datang untuk mendapatkan rentang responden yang lebih luas.