

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan BRI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin baik kualitas pelayanan BRI yang ditawarkan maka semakin meningkatlah kepuasan nasabah Simpedes.
2. Persepsi nilai nasabah Simpedes berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin tinggi persepsi nilai nasabah Simpedes dari mendapatkan dan menggunakan jasa keuangan Simpedes BRI maka semakin meningkatlah kepuasan nasabah Simpedes.
3. Citra perusahaan BRI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin baik citra perusahaan BRI maka semakin meningkatlah kepuasan nasabah Simpedes.
4. Kepuasan nasabah Simpedes berpengaruh positif terhadap rasa percaya nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin meningkat kepuasan nasabah Simpedes maka semakin meningkatlah rasa percaya nasabah Simpedes.
5. Kepuasan nasabah Simpedes tidak berpengaruh terhadap komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin meningkat kepuasan nasabah Simpedes maka tidak akan membuat semakin meningkatnya komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes.

6. Kepuasan nasabah Simpedes berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin meningkat kepuasan nasabah Simpedes maka semakin meningkatlah loyalitas nasabah Simpedes.
7. Rasa percaya nasabah Simpedes tidak berpengaruh terhadap komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin meningkat rasa percaya nasabah Simpedes maka tidak akan membuat semakin meningkatnya komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes.
8. Rasa percaya nasabah Simpedes berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin meningkat rasa percaya nasabah Simpedes maka semakin meningkatlah loyalitas nasabah Simpedes.
9. Loyalitas nasabah Simpedes berpengaruh positif terhadap komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes, maksudnya adalah semakin meningkat loyalitas nasabah Simpedes maka semakin meningkatlah komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes.

B. Implikasi

1. Implikasi Manajerial

Sebagai penelitian survai, pengujian model dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nilai, citra perusahaan terhadap kepuasan, dan pengaruh kepuasan serta rasa percaya terhadap loyalitas dan komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes BRI Cabang Kebumen, yang mana hasil dari penelitian ini berpotensi untuk membantu pihak manajemen BRI Cabang Kebumen dalam menjelaskan

temuan hubungan dari variabel-variabel penelitian yang berarti. Pengujian model dalam penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan, persepsi nilai dan citra perusahaan adalah tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan. Kemudian, kepuasan ternyata mempengaruhi rasa percaya. Selanjutnya, kepuasan dan rasa percaya ternyata mempengaruhi loyalitas, namun tidak mempengaruhi komunikasi dari mulut ke mulut. Kemudian, loyalitas pada akhirnya mempengaruhi komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes BRI Cabang Kebumen. Selain itu, hasil dari penelitian ini berpotensi agar dapat dimanfaatkan bagi pihak manajemen BRI Cabang Kebumen untuk semakin mengenali perilaku nasabah Simpedesnya, dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen BRI Cabang Kebumen. Sehingga, implikasi manajerial dari hasil penelitian ini, dijabarkan sebagai berikut:

- a. Implikasi terkait dengan kualitas pelayanan BRI yang ternyata berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Simpedes, maka direkomendasikan bahwa BRI Cabang Kebumen perlu untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah Simpedes, **yang pertama** adalah mengarahkan perbaikan kualitas pelayanan dengan memastikan bahwa pihak BRI Cabang Kebumen tetap bisa reliabel atau dapat diandalkan terhadap nasabah Simpedesnya, jika memang pihak BRI Cabang Kebumen membutuhkan untuk tetap kompetitif di pasar perbankan. Ini karena nasabah simpedes bisa saja tertarik kepada keandalan pelayanan yang ditawarkan kepada mereka yaitu dari bank-bank lain yang berbeda di wilayah Kebumen, dan pihak BRI Cabang Kebumen dapat mencapai keandalan dengan selalu menghadirkan

ketepatan waktu dibukanya operasional pelayanan, dan selalu menghindari kesalahan apapun yang bisa timbul pada pelayanannya. Kemudian, **yang kedua** adalah mengarahkan perbaikan pelayanan dengan mewujudkan daya tanggap dengan selalu menginformasikan informasi terbaru melalui perangkat moderen seperti internet atau telepon, dan selalu memberikan solusi terhadap masalah nasabah. Kemudian, **yang ketiga** adalah mengarahkan perbaikan pelayanan dengan tetap memberikan jaminan berupa rasa aman dalam bertransaksi melalui kontak langsung atau melalui perangkat apapun, dan bagi para *frontliner* BRI agar selalu dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, itu artinya pengetahuan yang lebih luas akan sangat diperlukan oleh para *frontliner* BRI. Kemudian, **yang keempat** adalah mengarahkan perbaikan pelayanan dengan tetap memelihara sifat empati dengan selalu dapat memahami masalah nasabah, dan dapat selalu memberikan pelayanan yang memungkinkan melebihi jam operasional BRI. Kemudian, **yang kelima** adalah mengarahkan perbaikan pelayanan yang mengarah pada keberadaan bukti fisik yaitu dengan tetap memperhatikan kelengkapan fasilitas pelayanan seperti ketersediaan slip-slip transaksi dll. dan menyediakan lebih banyak fitur transaksi perbankan, agar dapat lebih memudahkan nasabah Simpedes dalam pelayanannya.

- b. Implikasi terkait dengan persepsi nilai nasabah Simpedes yang ternyata berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Simpedes, maka direkomendasikan bahwa BRI Cabang Kebumen perlu untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada nasabah Simpedes yang bukan malahan membuat

pengorbanan nasabah Simpedes semakin besar, **yang pertama** adalah dengan memaksimalkan nilai fungsional dari karyawan BRI khususnya para *frontliner*-nya yaitu agar dapat selalu memberikan informasi berharga yang dibutuhkan dan sekiranya penting bagi nasabah Simpedesnya. Kemudian, **yang kedua** adalah dengan memaksimalkan nilai fungsional dari pemberian pelayanan yaitu dengan membuat nasabah Simpedes lebih sadar dan tahu dari kegunaan produk dan pelayanan Simpedes BRI dengan memberikan mereka informasi melalui kontak langsung, brosur ataupun spanduk di kantor, teras dan teras keliling BRI. Kemudian, **yang ketiga** adalah dengan memaksimalkan nilai fungsional harga dengan menurunkan biaya-biaya seperti biaya administrasi bulanan, biaya penggantian buku tabungan rusak, biaya-biaya transaksi ATM (biaya tarik tunai, transfer, cek saldo, ubah PIN, saldo tak cukup, pembayaran). Selain itu selalu memberikan undian berhadiah secara rutin. Kemudian, **yang keempat** adalah dengan memaksimalkan nilai emosional dengan membuat nasabah Simpedes merasa lebih nyaman dan rileks dengan para *frontliner* BRI dengan menunjukkan perilaku sopan santun dan bertatakrama, dan dengan memberikan informasi secara jelas dan tidak tergesa-gesa dalam menyampaikannya secara kontak langsung kepada nasabah Simpedes.

- c. Implikasi terkait dengan citra perusahaan dari BRI Cabang Kebumen yang ternyata berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Simpedes, maka direkomendasikan bahwa BRI Cabang Kebumen perlu untuk mempertahankan dan bahkan menperbaiki nama baik BRI Cabang

Kebumen, yang pertama adalah dengan tetap menjaga likuiditas perusahaan, khususnya yang terkait dengan kemampuan pemenuhan akses penarikan dana setiap saat dan akses pemenuhan permintaan pinjaman dana. Kemudian, dengan tetap mempertahankan kredibilitas BRI dengan cara memaksimalkan fungsi humas BRI dalam penanganan publikasi negatif, terutama yang berskala lokal, sehingga nantinya dapat membantu dalam mempertahankan kredibilitas BRI. Kemudian, yang kedua adalah dengan tetap menancapkan identitas BRI ke dalam benak masyarakat secara umum melalui implementasi motto BRI dan juga dapat pula melalui pemunculan logo BRI dalam setiap acara BRI sendiri, atau pada setiap acara-acara yang diselenggarakan oleh pihak di luar BRI terkait dengan pemberian dukungan dana atau *sponsorship*. Kemudian, yang ketiga adalah dengan tetap mempertahankan reputasi di pasar perbankan, khususnya melalui pengembangan karyawan BRI yang berkompetensi dan melalui pengembangan produk dan jasa perbankan. Kemudian, yang keempat adalah dengan tetap mempertahankan jaringan-jaringan konvensional BRI (cabang, unit, teras atau teras keliling) yang memungkinkan nasabah Simpedes dan masyarakat umum dapat memiliki akses secara langsung dengan BRI. Kemudian, yang kelima adalah dengan tetap melaksanakan tanggung jawab sosial BRI yang mana diarahkan untuk program-program yang bersifat memberdayakan dan memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas melalui program kemitraan dan bina lingkungan, dalam hal program kemitraan seperti adanya program pembinaan dalam berbagai

bentuk, mencakup pembinaan pengetahuan dasar kewirausahaan, pengetahuan dasar pemasaran produk, bahkan kegiatan promosi pemasaran produk dengan mengikutsertakan mitra binaan. Sedangkan dalam hal program bina lingkungan seperti adanya penyaluran dana untuk sarana umum, bencana alam, pendidikan, kesehatan, sarana ibadah, pelestarian alam dan bantuan sosial pengentasan kemiskinan.

- d. Implikasi terkait dengan kepuasan nasabah Simpedes yang ternyata berpengaruh terhadap rasa percaya nasabah Simpedes, maka direkomendasikan bahwa BRI Cabang Kebumen perlu melakukan tindakan sebagai berikut:
- 1) Menghadirkan ketepatan waktu dibukanya operasional pelayanan BRI, dan selalu menghindari kesalahan apapun yang bisa timbul pada pelayanan BRI.
 - 2) Menginformasikan informasi terbaru melalui perangkat modern seperti internet atau telepon, dan selalu memberikan solusi terhadap masalah nasabah Simpedes.
 - 3) Memberikan jaminan berupa rasa aman dalam bertransaksi melalui kontak langsung atau melalui perangkat apapun, dan bagi para *frontliner* BRI agar selalu dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh nasabah Simpedes, itu artinya pengetahuan yang lebih luas akan sangat diperlukan oleh para *frontliner* BRI.

- 4) Memelihara sifat empati dengan selalu dapat memahami masalah nasabah, dan dapat selalu memberikan pelayanan yang memungkinkan melebihi jam operasional BRI.
- 5) Memperhatikan kelengkapan fasilitas pelayanan seperti ketersediaan slip-slip transaksi dll. dan menyediakan lebih banyak fitur transaksi perbankan, agar dapat lebih memudahkan nasabah Simpedes dalam pelayanannya.
- 6) Memberikan informasi berharga yang dibutuhkan dan sekiranya penting bagi nasabah Simpedes.
- 7) Membuat nasabah Simpedes lebih sadar dan tahu dari kegunaan produk dan pelayanan Simpedes BRI dengan memberikan mereka informasi melalui kontak langsung, brosur ataupun spanduk di kantor, teras dan teras keliling BRI.
- 8) Menurunkan biaya-biaya seperti biaya administrasi bulanan, biaya penggantian buku tabungan rusak, biaya-biaya transaksi ATM (biaya tarik tunai, transfer, cek saldo, ubah PIN, saldo tak cukup, pembayaran). Selain itu selalu memberikan undian berhadiah secara rutin.
- 9) Membuat nasabah Simpedes merasa lebih nyaman dan rileks dengan para *frontliner* BRI dengan menunjukkan perilaku sopan santun dan bertatakrama, dan dengan memberikan informasi secara jelas dan tidak tergesa-gesa dalam menyampaikannya secara kontak langsung.
- 10) Menjaga likuiditas perusahaan, khususnya yang terkait dengan kemampuan pemenuhan akses penarikan dana setiap saat dan akses pemenuhan permintaan pinjaman dana. Kemudian, dengan tetap

mempertahankan kredibilitas BRI dengan cara memaksimalkan fungsi humas BRI dalam penanganan publikasi negatif, terutama yang berskala lokal, sehingga nantinya dapat membantu dalam mempertahankan kredibilitas BRI.

- 11) Menancapkan identitas BRI ke dalam benak masyarakat secara umum melalui implementasi motto BRI dan juga dapat pula melalui pemunculan logo BRI dalam setiap acara BRI sendiri, atau pada setiap acara-acara yang diselenggarakan oleh pihak di luar BRI terkait dengan pemberian dukungan dana atau *sponsorship*.
- 12) Mempertahankan reputasi di pasar perbankan, khususnya melalui pengembangan karyawan BRI yang berkompetensi dan melalui pengembangan produk dan jasa perbankan.
- 13) Mempertahankan jaringan-jaringan konvensional BRI (cabang, unit, teras atau teras keliling) yang memungkinkan nasabah Simpedes dan masyarakat umum dapat memiliki akses secara langsung dengan BRI.
- 14) Melaksanakan tanggung jawab sosial BRI yang mana diarahkan untuk program-program yang bersifat memberdayakan dan memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas melalui program kemitraan dan bina lingkungan, dalam hal program kemitraan seperti adanya program pembinaan dalam berbagai bentuk, mencakup pembinaan pengetahuan dasar kewirausahaan, pengetahuan dasar pemasaran produk, bahkan kegiatan promosi pemasaran produk dengan mengikutsertakan mitra binaan. Sedangkan dalam hal program bina lingkungan seperti adanya

penyaluran dana untuk sarana umum, bencana alam, pendidikan, kesehatan, sarana ibadah, pelestarian alam dan bantuan sosial pengentasan kemiskinan.

- e. Implikasi terkait dengan kepuasan dan rasa percaya nasabah Simpedes yang ternyata berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Simpedes, maka direkomendasikan bahwa BRI Cabang Kebumen perlu melakukan tindakan sebagai berikut:
 - 1) Mengkonfirmasi dan menepati janji-janji nasabah Simpedes yang telah disepakati sebelumnya adalah keharusan pihak BRI Cabang Kebumen, janji ini dapat berupa pertemuan tatap muka di kantor BRI, pencairan uang tunai dalam jumlah besar yang memakan waktu dua hari atau lebih, pengaktifan buku tabungan dan ATM dalam waktu tertentu, pengambilan kartu debit dan kredit BRI, penggantian kerugian tertentu misalnya jika ada peretasan terhadap rekening nasabah oleh pihak yang tak bertanggung jawab, pemulihan pelayanan *internet banking*, *phone banking* dan ATM, pengiriman hadiah undian atau hadiah tertentu.
 - 2) Menjaga likuiditas BRI dengan salah satunya tetap memelihara dan mempertahankan kemampuannya untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya artinya bahwa uang nasabah Simpedes akan dapat diperoleh kembali pada waktu yang diinginkan kapanpun.
 - 3) Membantu untuk menemukan solusi terkait masalah spesifik seperti *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, ATM, dana rekening dan

mekanisme transaksi tertentu atau hal prosedural di BRI Cabang Kebumen, karena ini adalah demi yang terbaik bagi nasabah Simpedes.

- 4) Menjaga komitmen BRI terhadap nasabah Simpedes, komitmen ini salah satu bentuknya adalah dengan pelayanan prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang harus memuaskan nasabah Simpedes, maka diperlukan persyaratan seperti memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan terhadap nasabah Simpedes yang mana agar dapat dipraktikan oleh setiap personil BRI Cabang Kebumen agar menjadi suatu aspek penting dan wajar dalam setiap kegiatan perbankan.

- f. Implikasi terkait dengan kepuasan dan rasa percaya nasabah Simpedes yang ternyata tidak berpengaruh terhadap komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes, maka direkomendasikan bahwa BRI Cabang Kebumen perlu medorong nasabah Simpedes yang puas dan percaya agar berkemauan untuk merekomendasikan produk atau jasa Simpedes BRI kepada orang lain dengan melakukan tindakan sebagai berikut:

- 1) Menggunakan testimonial

Pada dasarnya testimonial dari nasabah Simpedes dapat menjadi hal yang efektif agar dapat digunakan dalam rangka menarik nasabah-nasabah baru. Hal yang penting bagi BRI untuk diperhatikan adalah memiliki atau menjadikan orang-orang di luar BRI percaya bahwa testimonial yang disajikan oleh bisnis BRI benar-benar diberikan oleh orang-orang yang nyata, bukan direkayasa oleh BRI itu sendiri. Cara yang efektif untuk

menggunakan testimonial adalah **pertama** dengan mengumpulkan komentar-komentar nasabah Simpedes khususnya komentar-komentar yang positif melalui penggunaan formulir yang ditujukan langsung kepada nasabah Simpedes setelah nasabah Simpedes selesai mendapat pelayanan di cabang, unit, teras atau teras keliling. **Kedua**, dengan mengumpulkan testimonial melalui pembuatan situs khusus BRI Cabang yang memungkinkan nasabah Simpedes dapat mengakses link khusus untuk testimonial nasabah, karena ini bisa menjadi semacam jenis umpan balik bagi BRI.

2) Membuat nasabah Simpedes semakin loyal kepada BRI

Cara yang bisa dilakukan oleh pihak BRI terkait hal ini adalah **pertama** dan krusial dengan memberikan pelayanan yang baik dari waktu ke waktu, dan yang **kedua** adalah dengan memberikan hadiah kejutan karena hal ini dapat menjadi cara yang sangat efektif. Pada dasarnya, jika nasabah Simpedes loyal kepada BRI, maka dengan sendirinya nasabah Simpedes akan memberikan pernyataan yang positif terhadap produk atau jasa Simpedes BRI. Perlu diketahui juga bahwa, mitra bisnis BRI itu bukan hanya pihak yang bekerjasama dengan BRI dalam berbisnis, namun sejatinya nasabah Simpedes juga termasuk mitra utama sebagai penopang kelancaran bisnis BRI.

3) Meningkatkan peran nasabah Simpedes

Karena para nasabah Simpedes juga termasuk mitra bisnis BRI, maka melibatkan mereka dalam bisnis juga bisa dilakukan. Cara yang bisa

dilakukan terkait hal ini adalah **pertama** dengan merekrut lebih banyak agen BRI Link khususnya bagi nasabah Simpedes yang memiliki usaha yang sedang berkembang dan sudah mapan, karena bagi mereka yang terlibat dalam keagenan semacam BRI Link maka akan membuat masyarakat umum secara tidak langsung memiliki kedekatan dengan agen BRI Link, sehingga memungkinkan timbulnya ketertarikan dari masyarakat umum untuk setidaknya mengetahui berbagai layanan yang ditawarkan oleh BRI, dan **kedua** adalah dengan memberikan hadiah khusus kepada nasabah Simpedes ketika mereka bisa membawa nasabah baru untuk membuka rekening tabungan di BRI, hadiahnya bisa berupa kupon gratis, namun jangan memberikan uang kepada mereka. Karena nasabah Simpedes adalah bukan sebagai pekerja BRI atau pihak BRI secara langsung, namun mereka hanya membantu bisnis BRI.

- 4) Meningkatkan hubungan personal yang hangat dengan nasabah Simpedes
Cara yang bisa dilakukan oleh pihak BRI terkait hal ini adalah dengan menjaga komunikasi yang baik saat melakukan pelayanan secara langsung terhadap nasabah Simpedes di cabang, unit, teras atau teras keliling. Hubungan personal yang hangat bisa menjadi salah satu faktor yang membuat para nasabah Simpedes merekomendasikan produk atau jasa Simpedes BRI kepada orang lain. Kenapa demikian, karena dengan kedekatan pihak bank khususnya melalui personil lini depan BRI, tentunya perasaan nyaman akan terbangun dengan baik. Jika hal ini sudah terbangun, maka dengan sendirinya mereka akan secara sukarela

membicarakan hal positif tentang produk atau jasa Simpedes BRI kepada orang lain, dan secara tidak langsung pula, nasabah Simpedes berarti sudah membantu bisnis BRI.

- 5) Meminta secara langsung kepada nasabah Simpedes agar merekomendasikan

Setelah beberapa cara pendekatan yang BRI lakukan seperti di atas, maka dengan meminta nasabah Simpedes agar merekomendasikan secara langsung produk atau jasa Simpedes BRI bisa memungkinkan dapat terbuka kesempatannya. Namun perlu juga dipertimbangkan, bahwa tidak semua nasabah Simpedes bisa BRI mintai untuk merekomendasikan produk atau jasa Simpedes BRI. Maka memilih nasabah Simpedes yang benar-benar sudah dekat dengan BRI seperti layaknya sahabat dapat menjadi hal yang bijak, pihak BRI dapat meminta kepada nasabah Simpedes dengan sopan dan terhormat agar mereka bersedia merekomendasikan produk atau jasa Simpedes BRI kepada orang lain.

- g. Implikasi terkait dengan loyalitas nasabah Simpedes BRI yang ternyata berpengaruh terhadap komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes, maka direkomendasikan bahwa BRI Cabang Kebumen perlu untuk mengintensifkan komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes, **yang pertama** adalah dengan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah Simpedes, yang berfokus pada penjagaan nasabah Simpedes agar tetap di BRI dan tidak berpindah ke bank lain, penjagaan terhadap preferensi nasabah Simpedes untuk tetap menggunakan produk dan pelayanan jasa

keuangan Simpedes BRI, pemberian jasa keuangan terbaik bagi nasabah Simpedes dan selalu menerima saran dari nasabah Simpedes, pemberian motivasi agar nasabah Simpedes menceritakan pengalaman yang baik selama berada di BRI, dan pemeliharaan hubungan jangka panjang yang berharga dari munculnya komitmen nasabah Simpedes BRI. Kemudian, **yang kedua**, selain hal tersebut, karena karakter masyarakat yang sangat menyukai untuk menjalin hubungan sosial atau berkumpul, maka komunikasi dari mulut ke mulut nasabah Simpedes dapat menjadi sarana komunikasi yang efektif dan menguntungkan bagi BRI Cabang Kebumen, oleh karena itu untuk mengintensifkan komunikasi dari mulut ke mulut maka direkomendasikan bahwa BRI Cabang Kebumen agar melakukan tindakan sebagai berikut:

- 1) Memberikan *reward* dalam bentuk penambahan saldo ataupun barang berharga kepada nasabah Simpedes yang memberikan informasi, merekomendasikan dan mengajak keluarga, rekan, kerabat, atau orang lain sekalipun, terhadap produk, pelayanan atau jasa Simpedes BRI Cabang Kebumen.
- 2) Mempertahankan acara PRS (Pesta Rakyat Simpedes) yang selama ini selalu diadakan dua kali setiap tahun, karena selain acara ini berisi lomba-lomba, kesenian, pawai keliling kota, pengundian hadiah, bazar nasabah pedagang, di sisi lain acara ini justru dapat menarik minat masyarakat yang belum mengenal produk tabungan Simpedes BRI untuk mengenal dan membuka rekening Simpedes BRI, setidaknya beberapa hari sebelum

acara PRS dilaksanakan ternyata banyak tersebar pengumuman atau informasi terkait acara tersebut yang disampaikan oleh para nasabah Simpedes kepada tetangga terdekat dan masyarakat.

2. Implikasi Teoritis

Penggunaan variabel kualitas pelayanan, persepsi nilai dan citra perusahaan dalam mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan, dan penggunaan variabel kepuasan serta rasa percaya dalam mengetahui pengaruhnya terhadap loyalitas dan komunikasi dari mulut ke mulut, tentunya sangat menarik dan dapat diungkap seperti apa hubungan sebab-akibat dari variabel-variabel tersebut secara bersama-sama, sehingga menimbulkan implikasi teoritis dari hasil penelitian ini, dijabarkan sebagai berikut:

- a. Penelitian ini tidak mampu membuktikan pengaruh kepuasan dan rasa percaya terhadap komunikasi dari mulut ke mulut, sedangkan hasil empat penelitian sebelumnya menyatakan kepuasan berpengaruh terhadap komunikasi dari mulut ke mulut, dan juga hasil lima penelitian sebelumnya menyatakan rasa percaya berpengaruh terhadap komunikasi dari mulut ke mulut, sehingga hasil penelitian ini menimbulkan kesenjangan penelitian untuk bisa dipecahkan pada penelitian selanjutnya, yaitu ada baiknya dengan menambahkan variabel mediasi untuk lebih menjelaskan hubungan antara kepuasan, rasa percaya dengan komunikasi dari mulut ke mulut.
- b. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat tiga variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan yaitu kualitas pelayanan, persepsi nilai dan

citra perusahaan, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan agar dapat menindaklanjuti penelitian ini, dengan menambah dan mengeksplorasi variabel-variabel lain yang secara logis dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan, seperti misalnya harapan pelanggan (Zheithaml *et al.*, 1993 dalam Tjiptono, 2008:28), inovasi perusahaan (Hu dan Huang, 2011), kualitas produk (Jahanshahi *et al.*, 2011), emosi pelanggan dan fitur produk atau jasa (Zheithaml dan Bitner, 2003:87 dalam Rahab, 2012:83), ataupun variabel-variabel lain yang memungkinkan sebagai penentu kepuasan, sehingga akan dapat menjelaskan penelitian yang lebih kompleks. Penggunaan subyek penelitian dalam konteks perbankan ritel lain atau perusahaan lain juga direkomendasikan dalam rangka meneliti dan menegaskan lebih lanjut hubungan-hubungan dari variabel-variabel dalam penelitian ini.

C. Keterbatasan

Penelitian ini masih terdapat keterbatasan, yang mana keterbatasan penelitian ini terkait kesesuaian model dan statistik yaitu yang mengacu pada kriteria kesesuaian model dan statistik dari perhitungan statsistik AMOS yang secara khusus untuk kriteria χ^2 (Chi-Square), yang mana nilai χ^2 (Chi-Square) yang dihasilkan adalah sebesar 1256,777; sedangkan nilai ambang batas atau χ^2 tabelnya adalah 960,5147, maka nilai χ^2 statistik atau model lebih besar daripada nilai ambang batasnya atau χ^2 tabelnya [$1256,777 > 960,5147$], oleh karena itu sebagai akibatnya model sesuai dengan data empiris namun dapat disertakan ke

dalam kriteria yang cukup. Sebenarnya, terdapat cara yang harus diambil terkait dengan hal ini yaitu dengan menurunkan nilai χ^2 (Chi-Square) statistiknya dengan melihat hasil indeks modifikasinya lalu meregresikan atau mengkovariangkan satu parameter ke parameter tertentu pada model bentukan teoritis. Namun, untuk mengkovariangkan atau meregresikannya harus dapat dibenarkan secara teoritis, sedangkan peneliti tidak menemukan dasar teoritis yang benar-benar kuat dalam rangka meregresikan atau mengkovariangkan satu parameter ke parameter lainnya.

Selain keterbatasan tersebut, keterbatasan lainnya yang muncul adalah terkait dengan pertanyaan terbuka dari kuesioner yang tidak semuanya diisi oleh beberapa responden, maka ini berdampak pada tidak lengkapnya komentar atau informasi yang diberikan dari responden kepada peneliti, sehingga membatasi peneliti untuk menggali lebih dalam pendapat responden tentang objek yang diteliti pada penelitian ini.

