

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal antara karyawan dengan nasabah PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen terutama mengenai sikap positif yang diberikan karyawan kepada nasabah, maka nasabah akan semakin puas terhadap perusahaan.
2. Penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik penanganan komplain PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen terutama mengenai pemberian perhatian yang tulus ketika nasabah mempunyai masalah, maka nasabah akan semakin puas terhadap perusahaan.
3. *Customer Relationship Management* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik *customer relationship management* PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen terutama mengenai kemampuan berinteraksi yang baik antara perusahaan dengan nasabah, maka nasabah akan semakin puas terhadap perusahaan.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin puas nasabah PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen terutama mengenai tingkat kemampuan kinerja perusahaan

untuk memenuhi harapan nasabah, maka nasabah akan semakin setia terhadap perusahaan.

5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap *Word of Mouth*. Artinya semakin puas nasabah PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen terutama mengenai tingkat kemampuan kinerja perusahaan untuk memenuhi harapan nasabah, maka dapat memicu terjadinya *word-of-mouth*.
6. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal yang dimiliki karyawan PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen akan meningkatkan kepuasan nasabah yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya kesetiaan nasabah terhadap perusahaan.
7. Penanganan komplain berpengaruh positif terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik penanganan komplain yang dilakukan PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen akan meningkatkan kepuasan nasabah yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya kesetiaan nasabah terhadap perusahaan.
8. *Customer Relationship Management* berpengaruh positif terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik *customer relationship management* yang dimiliki PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen akan meningkatkan kepuasan nasabah yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya kesetiaan nasabah terhadap perusahaan.

9. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap *Word of Mouth* melalui kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal yang dimiliki karyawan PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen akan meningkatkan kepuasan nasabah yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya *word-of-mouth* positif nasabah terhadap perusahaan.
10. Penanganan komplain berpengaruh positif terhadap *Word of Mouth* melalui kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik penanganan komplain yang dilakukan PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen akan meningkatkan kepuasan nasabah yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya *word-of-mouth* positif nasabah terhadap perusahaan.
11. *Customer Relationship Management* berpengaruh positif terhadap *Word of Mouth* melalui kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik *customer relationship management* yang dimiliki PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen akan meningkatkan kepuasan nasabah yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya *word-of-mouth* positif nasabah terhadap perusahaan.

B. Implikasi

1. Implikasi Manajerial

Penelitian ini merupakan penelitian empiris, sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan oleh PD BPR BKK Purwokerto khususnya KC Kemranjen sebagai bahan pertimbangan untuk

membuat berbagai keputusan mengenai strategi pemasaran sebagai upaya untuk terus meningkatkan loyalitas nasabah dan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Ada beberapa cara yang dapat dilakukan PD BPR BKK Purwokerto untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut :

- a. Pihak manajemen PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen perlu memprioritaskan berbagai kebijakan yang terkait dengan komunikasi interpersonal. Cara-cara yang dapat dilakukan diantaranya adalah dengan merekrut karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan para nasabah, melakukan pelatihan dan pengembangan kemampuan komunikasi karyawan berformat workshop dimana setiap karyawan akan mendapat kesempatan untuk mempraktekan apa yang sudah dipelajari sekaligus langsung mendapatkan umpan balik mengenai performa mereka, serta menetapkan standar pelayanan seorang karyawan terhadap nasabah untuk selalu menampilkan kinerja layanan perbankan yang terbaik kepada para nasabah secara profesional.
- b. Pihak manajemen PD BPR BKK Purwokerto perlu untuk memperhatikan berbagai komplain yang diajukan nasabah seperti tertera pada tabel 14 dan berusaha untuk menangani bahkan mencegah terjadinya komplain tersebut dengan berbagai cara diantaranya mengadakan *meeting* bersama karyawan untuk

membahas komplain pelanggan dan cara menanganinya, seperti memberikan pelatihan kepada pihak analis kredit yang mendapat komplain atas survei yang tidak kunjung dilakukan yaitu dengan cara memberitahukan jangka waktu survei pada nasabah. Cara lain yang dapat dilakukan yaitu mengikutkan karyawan dalam seminar atau *coaching* yang berkaitan dengan pelanggan, sehingga pengetahuan karyawan mengenai peningkatan mutu layanan akan semakin bertambah, selain itu perusahaan juga penting untuk selalu meningkatkan kualitas karyawan di tiap lini bagian dengan adanya pendidikan atau pelatihan yang mendorong setiap karyawan benar-benar paham terhadap tugas mereka dan pelatihan tentang cara-cara untuk menangani komplain pelanggan dengan baik, sehingga apabila terdapat nasabah yang melakukan komplain, karyawan dapat langsung menindaklanjuti keluhan nasabah secara cepat dan tepat, agar perusahaan tidak kehilangan kepercayaan dari nasabah.

- c. PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen juga perlu untuk melibatkan seluruh karyawan yang ada dalam rangka mempertahankan nasabah dengan tetap menjalin relasi, memberikan perhatian khusus berupa komunikasi kepada seluruh nasabah tanpa membedakan, dan selalu berusaha memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah. Cara lain yang dapat dilakukan yaitu perusahaan dapat memberikan

penghargaan bagi nasabah yang menyimpan uang dalam jumlah besar, nasabah yang telah lama setia terhadap perusahaan, atau nasabah yang tepat waktu dalam melunasi kredit. Perusahaan juga perlu untuk segera merealisasikan adanya ATM guna meningkatkan *customer relationship management* dengan menyediakan fasilitas yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun, selain itu nasabah juga menginginkan dapat melakukan pembayaran BPJS di PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen.

- d. PD BPR BKK Purwokerto juga harus terus meningkatkan kepuasan nasabah dengan tetap mempertahankan pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan kemudahan bertransaksi kepada para nasabah serta pelayanan yang cepat sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi di PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen karena tidak perlu antri lama.
- e. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah, PD BPR BKK Purwokerto KC Kemranjen perlu untuk selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah ataupun masyarakat sekitar, salah satunya yaitu karyawan yang ramah dan mudah akrab dengan siapapun terutama orang baru, hal tersebut akan membuat nasabah merasa nyaman, sehingga muncul rasa kekeluargaan dan timbul keinginan nasabah untuk tetap setia pada perusahaan.

- f. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, masih sedikit nasabah yang melakukan *word-of-mouth*, akan tetapi perusahaan tidak dapat memaksakan seseorang untuk melakukan *word-of-mouth*, perusahaan hanya dapat mengupayakan terjadinya *word-of-mouth* positif yaitu dengan memberikan pelayanan melebihi ekspektasi dan harapan nasabah, sehingga nasabah akan merasakan pengalaman yang luar biasa. Akibat dari pengalaman positif tersebut maka akan timbul keinginan nasabah untuk menceritakan pengalaman baiknya kepada orang lain.

2. Implikasi Teoritis

- a. Melakukan pengembangan model penelitian dengan menambahkan variabel lainnya, seperti rasa aman, kepercayaan, citra perusahaan dan faktor-faktor lainnya.
- b. Melakukan pengembangan model penelitian dengan menguji efek moderasi dari variabel kepuasan pelanggan dalam hubungan kausal antara komunikasi interpersonal, penanganan komplain, dan *customer relationship management* dengan loyalitas pelanggan dan *word-of-mouth*.
- c. Memperluas lingkup penelitian dengan mengambil sampel dari seluruh kantor cabang PD BPR BKK Purwokerto sehingga hasil yang diperoleh dapat mewakili perusahaan secara keseluruhan.