

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Diferensiasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP S. Parman kota Padang
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP S. Parman kota Padang

5.2 Saran

1. Kepada Direktur Bank BCA Padang diharapkan penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi diferensiasi produk yang ditawarkan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kedepannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang sebelumnya cukup puas bisa meningkat menjadi puas atau sangat puas
2. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mempertimbangkan atau menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti keunggulan bersaing dan kepercayaan merek

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, LutfiyanaRiantika. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo)*. Diss. Universitas Brawijaya, 2014.
- Anggreni, Ni Kadek Pitri, Mirah Ayu Putri Trarintya, and Dewa Nyoman Benni Kusyana. "Peran Diferensiasi Produk dan Dining Service Quality Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen." *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 1.2 (2021): 696-705.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Cooper, D.R dan Schindler P.S. 2006. *Business research methods*. Ninth Edition. Mc Graw-Hill.
- Dejawata, T. B. (2014). *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. *Manajemen*, 17(2), 1–8.
- FADILAH, Andri, and Suryono Budi SANTOSA. *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI, KUALITAS PELAYANAN PERIPHERAL DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah PT. BANK BUKOPIN Semarang)*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013.
- Firmansyah, Muhammad Anang, Budi Wahyu Mahardhika, and Ani Susanti. "Pengaruh Strategi Diferensiasi Dan Hargaterhadap Keunggulan Bersaing Elzatta Royal Plaza Surabaya." *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal* 16.2 (2019).
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam dan Hengky Latan (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Hair et. al., (2013). *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinieum, Edisi Kesepuluh, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Koyoh, Ribka Pricilya, Silvya Mandey, and Jopie Rotinsulu. "PENGARUH DIFERENSIASI JASA, MUTU JASA, DAN PRODUKTIVITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. STUDI DI BANK BRI KCP UNIT UNIVERSITAS SAM RATULANGI." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6.4 (2018).
- Lupiyoadi. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mazaya, Mirnalia, Djoko Setiabudi, and Hedi Pudjo Santosa. "Pengaruh Gaya Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Semarang)." *Interaksi Online* 1.4 (2013).
- Mudassar, Kashif, dkk. 2013. *The impact of service quality on customer satisfaction and the moderating role of word-of-mouth*. *Journal of Business Managemen*. Vol.7 No.18.

- Mudrick, R.G. Render,B, dan Russel,R.S. (2001). *Service Operations Management*. New York: Allyn and Bacon.
- Murti, Sally Garar. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)*. Diss. Brawijaya University, 2011.
- Putri, Puspita Lianti, and Iin Dyah Indrawati. "PEGARUH STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN." *J-LEE-Journal of Law, English, and Economics* 3.1 (2021): 84-101.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana
- Solichin, Muhammad, Rasyidi Rasyidi, and Siti Halimatusa'diah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh." *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 8.2 (2019): 38-47.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. 2006. *Kontri-busi Involvement dan Trust in A Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 20 (3), hal. 287-304.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, edisi V, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*: Andi Offset, Yogyakarta.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edis 12. Yogyakarta: Andi.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.
- Yusi, M. Syahirman. "Strategi Diferensiasi: Upaya Menciptakan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Palembang)." *Jurnal Kebangsaan* 1.1 (2012): 103227.
- Zeithaml, Valerie A, & Mary Jo Bitner. 2008. *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc.