

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis data tentang “Pengaruh Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan di Bank BTPN Karawang” yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif didapat gambaran Sistem Informasi berada pada kriteria sangat setuju dengan rata-rata 944,5. namun Bank BTPN Karawang kurang mencerminkan Struktur organisasi, seluruh kegiatan bank, susunan kepengurusan secara berjenjang beserta fungsi-fungsinya karena masih terdapat nasabah yang menilai bahwa Struktur organisasi, seluruh kegiatan bank, susunan kepengurusan secara berjenjang beserta fungsi-fungsinya di Bank BTPN Karawang kurang baik terbukti dengan skor indikator pelayanan sebesar 963.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif didapat gambaran Kualitas Pelayanan berada pada kriteria sangat setuju dengan rata-rata 950. namun Karyawan Bank BTPN Karawang kurang mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah karena masih terdapat nasabah yang menilai bahwa pelayanan di Bank BTPN Karawang kurang baik terbukti dengan skor indikator pelayanan sebesar 874.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif didapat gambaran Retensi Pelanggan berada pada kriteria sangat setuju dengan rata-rata 946,6 namun nasabah Bank BTPN Karawang masih kurang menganggap layanan bank ini begitu penting karena masih terdapat nasabah yang menilai bahwa layanan di Bank BTPN Karawang kurang baik terbukti dengan skor indikator pelayanan sebesar 876.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara Sistem Informasi dengan Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0,790. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} sebesar $24,99 > t_{tabel}$ 1,970, maka dinyatakan H_0 ditolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara sistem informasi dengan kualitas pelayanan.

5. a) Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Pelanggan pada Bank BTPN Karawang sebesar 16,6%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,471 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
- b) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Pelanggan pada Bank BTPN Karawang sebesar 22,5%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,538 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
6. Sistem Informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Retensi Pelanggan pada Bank BTPN Karawang sebesar 69,7% dan sisanya 30,3% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis mencoba memberi saran-saran yang berguna bagi Bank BTPN Karawang.

1. Untuk meningkatkan Sistem Informasi perusahaan dibutuhkan peningkatan Struktur organisasi, seluruh kegiatan bank, susunan kepengurusan secara berjenjang beserta fungsi-fungsinya perusahaan harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah. Kepala Bank harus memiliki *skill* untuk meningkatkan Struktur Organisasi, seluruh kegiatan bank serta susunan kepengurusan yang baik.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan peningkatan pengetahuan karyawan. Pengetahuan itu dapat diperoleh dari pendidikan formal, pelatihan, akses informasi maupun pengalaman. Untuk itu berbagai upaya yang dapat ditempuh adalah, penerapan program tugas belajar dalam rangka meningkatkan level pendidikan karyawan. Selain melalui pendidikan formal, peningkatan pengetahuan dapat ditempuh melalui penyelenggaraan pelatihan teknis bagi karyawan. Meningkatkan akses informasi seputar topik pekerjaan karyawan dengan berbagai sarana dan teknologinya, serta memberikan ruang gerak yang lebih luas dan kreatif yang memungkinkan karyawan memperoleh pengalaman langsung dalam

menjawab persoalan-persoalan pekerjaan sehari-hari. Banyak kegiatan yang dapat memperkaya pengalaman karyawan, seperti *onward out-bond*, diskusi mingguan, serta kegiatan-kegiatan kreatif lainnya. Kesemuanya itu dapat menjadi sumber dan meningkatkan pengetahuan. Yang pada akhirnya nanti dapat meningkatkan motivasi kerja dan kinerja individual karyawan.

3. Untuk meningkatkan retensi pelanggan dibutuhkan peningkatan dalam hal peningkatan merek unggulan. Untuk menjadikan perusahaan memiliki merek unggulan dibutuhkan peningkatan *brand awareness* atau kesadaran merek. *Brand awareness* juga menambah nilai bagi sebuah produk, jasa, atau perusahaan. Kemampuan nasabah untuk mengenal dan mengingat *brand* berperan besar dalam keputusan nasabah tetap loyal pada perusahaan.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dilakukan kembali dengan variabel penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda. Besarnya faktor sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan adalah 69,7% dan 30,3% merupakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi retensi pelanggan selain faktor yang diteliti dalam penelitian ini. Bagi peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor-faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap retensi pelanggan pada bank yang lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi, kualitas pelayanan dan retensi pelanggan.