

**ANALISIS LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN SIMPEDES
PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT LUBUK BUAYA**

TUGAS AKHIR REFKY DWI PUTRA 16134082

*Diajukan kepada tim penguji tugas akhir program studi Manajemen
Perdagangan (DIII) sebagai salah satu persyaratan guna
memperoleh gelar Ahli Madya*



Oleh :

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2019

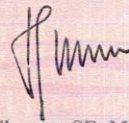
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN SIMPEDES
PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT LUBUK BUAYA**

Nama : Refky Dwi Putra
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

Disetujui oleh
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan



Firman, SE, M.Sc.
NIP. 19800206 200312 1 004

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir:



Rahmiati, SE, M.Sc.
NIP. 19740825 199802 2 001

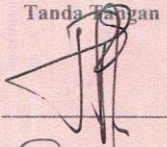
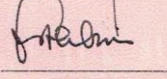
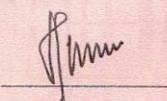
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN SIMPEDES
PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT LUBUK BUAYA**

Nama : Refky Dwi Putra
NIM/TM : 16134082/2016
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi (DIII) Manajemen Perdagangan
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji		Tanda Tangan
Nama		
Rahmiati,SE,M.Sc.	(Ketua)	
Gesit Thabrani,SE,MT.	(Anggota)	
Firman,SE,M.Sc.	(Anggota)	

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Refky Dwi Putra
Thn. Masuk/NIM : 2016/16134082
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/11 Februari 1997
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Adinegoro Blk.pasar lubuk buaya RT02/RW03
Judul Tugas Akhir : Analisis Loyalitas Produk Tabungan Simpedes
Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah (diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini. Maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir serta sanksi lainnya secara aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2019
Yang Menyatakan,



Refky Dwi Putra
NIM. 16134082

ABSTRAK

**Refky Dwi Putra :Analisis Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat
Indonesia Unit Lubuk buaya**

Pembimbing :Rahmiati,SE,M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya , Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah Nasabah Produk Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya, Metode pengumpulan data yang digunakan melalui kuisioner, Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 Responden, Berdasarkan perhitungan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa nilai Rata-rata semua indikator sebesar 3,66 dengan tingkat TCR sebesar 73% berada dalam kategori baik. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator Merekomendasikan Produk Kepada orang lain dengan rata-rata perindikator 76% berada dalam kategori Baik. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai terendah adalah Indikator Menunjukkan Kekebalan Daya Tarik Pesaing dengan rata-rata perindikator 71% pada kategori Baik.

Diketahui tingkat Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya sudah baik. Upaya untuk lebih meningkatkan Loyalitas Pada Bank Rakyat Indonesia Lubuk buaya dengan Meningkatkan kualitas layanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan nasabah pun bisa menjadi lebih loyal pada perusahaan, dan tidak berpindah ke perusahaan bank lainnya.

Kata kunci : Loyalitas

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya dan tak lupa untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “*Analisis Loyalitas Produk Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya*”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan Doa yang terbaik dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dan pendidikan ini.
2. Bapak Firman,SE,M.Sc selaku ketua prodi DIII beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
3. Ibu Rahmiati,SE,M.Sc selaku dosen pembimbing dan dosen akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan bagi penulis.
4. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang,khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
5. Terima kasih kepada Bapak Irsyad Selaku SDM Bank Rakyat Indonesia yang telah memberikan Bantuan dan kerja sama sehingga data Tugas akhir penelitian ini dapat diperoleh

6. Staf Administrasi Program Studi Diploma III, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
7. Bapak dan ibu Staf Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan banyak penulis kemudahan dalam memperoleh bahan bacaan
8. Kepada kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada rekan-rekan seangkatan lainnya terutama angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan menyelesaikan tugas akhir ini dicatat di sisi Allah SWT dan diganti dengan pahala.

Sebagai penutup, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna pengembangan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2019

Refky Dwi Putra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TUJUAN PUSTAKA	10
A. Defenisi Bank.....	10
B. Jenis-jenis Bank	11
C. Pengertian Loyalitas	12
D. Indikator Loyalitas Pelanggan	13
E. Tahap Proses Loyalitas	14
F. Keuntungan Loyalitas Pelanggan Bagi Perusahaan.....	16
G. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	16
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	19
A. Bentuk Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Rancangan Penelitian.....	19
1. JenisPenelitian.....	20
2. Populasi.....	20
3. Sampel.....	21
4. TahapanPenelitian.....	22
5. ObjekPenelitian.....	24
6. SumberData.....	24
7. Instrumen Penelitian.....	24
8. Uji Instrumen Penelitian.....	25
9. Teknis Analisis Data	27

BAB IV PEMBAHASAN	30
A. Profil Perusahaan.....	30
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	30
2. Visi, Misi dan Logo Bank bri	32
3. Struktur organisasi Bank bri	33
B. Hasil Uji validitas dan Realiabilitas	36
C. Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
D. Hasil Pengolahan Data dan pembahasan.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. KESIMPULAN	48
B. SARAN.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Suku bunga Tabungan simpedes.....	5
2. Jumlah Pembukaan Tabungan Simpedes Pada Bank BRI Unit Lubuk Buaya Periode 2016-2016.....	6
3. Daftar Skor Jawaban Setiap Skor Pernyataan.....	25
4. Skala Jawaban Pernyataan berdasarkan indikator.....	24
5. Uji Validitas Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Simpedes Pada Bank bri Lubuk buaya.....	36
6. Uji Reabilitas Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Simpedes Pada Bank bri Lubuk buaya	37
7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
8. Karakteristik responden berdasar kan usia.....	38
9. Karakterisitik responden berdasarkan pekerjaan.....	39
10. Karakterisitik responden berdasarkan Kunjungan atau bertransaksi.....	40
11. Distribusi Frekuensi Melakukan pembelian Ulang secara teratur.....	41
12. Distribusi Frekuensi Membeli diluar lini Produk atau jasa.....	42
13. Distribusi Frekuensi Merekomendasikan Produk kepada orang lain.....	44
14. Distribusi Frekuensi Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Logo Bank Rakyat Indonesia.....33
2. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya.....33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Kusioner penelitian
2. Tabulasi responden penenlitian
3. Surat Penelitian ke Bank bri Lubuk buaya
4. Surat Balasan dari Bank bri Lubuk buaya

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini masyarakat terutama yang hidup di perkotaan atau di kota-kota besar tidak asing lagi jika mendengar kata bank. Bahkan sekarang ini sebagian masyarakat pedesaan sudah terbiasa mendengar kata bank, terlebih lagi saat dunia perbankan di Indonesia dilanda krisis beberapa waktu yang lalu yang diikuti di bubarkannya puluhan bank. Pengenalan bank dari sebagian masyarakat baru dalam sebatas artian sempit. Masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu, padahal begitu banyak yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Pertumbuhan ekonomi yang pesat semakin mendorong banyak kegiatan keuangan untuk juga ikut bertumbuh dengan pesat. Setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan khususnya perbankan untuk memiliki strategi-strategi khusus untuk dapat menjaring lebih banyak nasabah untuk menggunakan layanannya. Ditandai dengan makin banyaknya bank yang bermunculan baik swasta maupun pemerintah, semakin mempertajam persaingan yang ada. Setiap bank yang ada menawarkan jenis pelayanan dan fasilitas yang mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas perbankan mereka.

Memenangkan ketatnya persaingan dalam dunia perbankan maka salah satu upaya yang dilakukan oleh bank tersebut adalah dengan

meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan, sehingga mampu mempertahankan nasabah yang telah ada bahkan meningkatkan jumlah nasabah baru. Produk perbankan yang dihasilkanpun tidak akan berpengaruh tanpa respon dari pasar yang dituju dalam hal ini nasabah, mengingat respon yang kurang baik dari konsumen atas produk perbankan yang ditawarkan akan memiliki dampak negatif yang dapat menghambat pencapaian tujuan dan sasaran bagi berlangsungnya operasional bank yang bersangkutan.

Peranan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk menarik dan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan bank tersebut. Pihak perbankan perlu mengambil inisiatif untuk mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan perbankan yang mereka tawarkan melalui informasi maupun pengumuman yang diberikan pada nasabah sehingga produk perbankan yang dimiliki dan ditawarkan mendapat respon dan perhatian yang baik pada keputusan untuk menggunakan layanan perbankan. Karenanya saat ini perbankan berpacu untuk meningkatkan layanan dan fasilitas agar tercipta loyalitas pelanggan atau nasabah demi meningkatkan laba.

Loyalitas pelanggan atau nasabah dipandang sebagai kekuatan yang cukup penting antara sikap seseorang dan bisnis yang berkesinambungan. Hubungan ini dilihat karena dijumpai oleh norma-norma sosial dan faktor-faktor situasional. Kualitas layanan sendiri diukur dengan seberapa baiknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam hal ini bank untuk memenuhi harapan pelanggan atau nasabah yang ada.

Perbankan mempunyai kegiatan yang mempertemukan pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang mempunyai kelebihan dana, melalui pemberian kredit. Melalui pemberian kredit ini, bank berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kelancaran usahanya. Dukungan terhadap dunia usaha dan menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ekonomi masyarakat akan tumbuh dan berkembang sejalan dengan perkembangan dan kemajuan bank dalam melayani kebutuhan masyarakat, apalagi dalam masa ini yang dibarengi dengan perkembangan yang sangat pesat pada sistem ekonomi global.

Berkaitan dengan kebutuhan masyarakat untuk memenuhi standar kehidupan yang layak, peran perbankan menjadi sangat strategis. Karena terbatasnya dana pribadi yang dimiliki, maka perbankan menjadi alternatif solusi yang paling memungkinkan. Perusahaan harus dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan Loyalitas pelanggan.

Menurut Griffin (2005:31), “Loyalitas pelanggan sebagai orang-orang yang melakukan pembelian secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikannya kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.” Loyalitas pelanggan dapat diraih dengan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan melebihi dari harapan tersebut. Oleh sebab itu, loyalitas pelanggan harus disertai dengan kepuasan yang diharapkan. Imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, jadi semakin lama loyalitas seorang pelanggan

maka semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari pelanggannya. Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang diberikan, kepuasan yang dirasakan pelanggan, dan nilai yang dipikirkan oleh pelanggan tersebut.

Bank Rakyat Indonesia dalam menjalankan aktifitasnya menerapkan bererapa strategi untuk memasarkan produknya, diantaranya strategi dalam pelayanan kepada nasabah yang selalu mengutamakan kepuasan, strategi di dalam proses yang selalu memberikan kemudahan pada pelaksanaan terhadap produk tabungan dan kredit yang diberikan. Bank sebagai lembaga pelayanan jasa senantiasa menjaga kepercayaan dan menjaga citra positif di kalangan nasabah. Banyak hal yang dipersiapkan oleh bank-bank untuk menjadikan mereka menjadi pilihan yang akhirnya dipercaya oleh para nasabahnya. Semakin banyak alternatif yang ada, semakin besar pula tuntutan nasabah terhadap pemberian pelayanan yang bermutu tinggi dengan pendekatan yang baik dan benar.

Nasabah lebih suka berhubungan dengan bank yang memberikan nilai-nilai yang selama ini mereka harapkan ,dengan kata lain hal yang di harapkan sesuai dengan yang mereka dapatkan sehingga terciptalah nasabah yang loyal terhadap bank. Sarana-sarana penghimpun dana yang ditawarkan oleh salah satu bank yaitu Bank Rakyat Indonesia untuk menghimpun dana dari masyarakat, antara lain Tabungan Simpedes, Tabungan Britama, Tabungan Britama Bisnis, Tabunganku, dan Tabungan BRI Junio dengan

desain yang berbeda dan keuntungan yang berbeda tiap produk tabungannya. Produk menawarkan manfaat total kepada masyarakat atau nasabah, manfaat itu meliputi produk itu sendiri, dengan jaminan atau garansi, asuransi untuk setiap masyarakat atau nasabah yang memiliki produk tabungan Bank BRI, dan batasan teknis lainnya. Bank BRI memiliki kelebihan pada setiap produknya, kelebihan dari produk Simpedes yaitu Jaringan yang tersebar luas di seluruh Indonesia dan terhubung secara On Line , Peluang besar untuk memenangkan hadiah total Milyaran Rupiah, Dilengkapi dengan BRI Card (Kartu BRI) yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Kartu Debit dengan fitur transaksi yang lengkap. Pembukaan Rekening Tabungan Simpedes BRI yang mudah dan praktis, di seluruh unit kerja BRI. Jumlah dan frekuensi setor dan ambil tidak dibatasi sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku, dan Memiliki suku bunga yang kompetitif .berikut Tabel 1. Suku bunga produk Tabungan Simpedes Bank rakyat indonesia.

Tabel 1.Suku bunga Tabungan Simpedes

Jumlah Minimum	Jumlah Maksimum	Bunga Per Tahun
Rp100.000	Rp10 juta	0,50% per tahun
Rp10 juta	Rp100 juta	0,85% per tahun

Sumber:www.Bank bri.co.id

Terlihat pada Tabel 1. Tingkat suku bunga pada tabungan simpedes dimana dijelaskan Untuk Tabungan RP 100.000-10 Juta bunga Pertahunnya yaitu 0,50% dan Tabungan RP 10 Juta- 100 Juta Bunga Per tahunnya adalah 0,85%. Bank Rakyat Indonesia terus berkembang dan semakin mudah diakses Dengan dukungan jaringan cabang yang luas, berbagai pilihan layanan elektronik,

seperti: mesin ATM, internet dan *mobile banking* serta layanan *call center*, Bank BRI Unit Lubuk Buaya terus berupaya menawarkan pengalaman perbankan yang cepat, fleksibel dan mudah bagi para nasabahnya, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabahnya. Perkembangan jumlah Pembukaan tabungan Simpedes Bank Rakyat Indonesia Lubuk buaya dilihat pada Tabel 2.berikut:

Tabel 2. Jumlah Pembukaan Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya Periode 2016-2018

NO.	Jenis Produk Tabungan	Tahun		
		2016	2017	2018
1.	Simpedes	2.549	2.225	2.224

Sumber: Bank Bri Unit Lubuk Buaya 2019.

Tabel 2. di atas terlihat jumlah Pembukaan Rekening produk Tabungan Simpedes pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk Buaya Tahun 2016-2018, terlihat jumlah nasabah terus mengalami penurunan pada produk tabungan Simpedes. Hal tersebut dapat dilihat pada tahun 2016 yang memiliki jumlah nasabah tertinggi, yaitu 2.549 nasabah, dan jumlah nasabah yang terendah terlihat pada tahun 2018, yaitu 2.224 nasabah. Hal ini menjadi indikasi adanya penurunan loyalitas nasabah dan respon nasabah pada perusahaan tersebut. Dimana pendapatan dan *image* perusahaan akan menurun sehingga nasabah akan berpaling ke perusahaan bank lain yang memiliki keunggulan dalam fasilitasnya dari perusahaan Bank Rakyat Indonesia. Kecenderungan Nasabah melakukan Penutupan rekening yang mulai terlihat beberapa tahun terakhir ini adalah Nasabah memiliki lebih dari satu rekening tabungan Sehingga Tabungan digolongkan menjadi Rekening Pasif Selama

jangka waktu tertentu maka Bank secara otomatis melakukan penutupan terhadap rekening Sesuai dengan Kebijakan yang ada ,dan Nasabah meninggal dunia Dalam hal Nasabah meninggal dunia atau dinyatakan pailit atau dibubarkan, Bank sewaktu-waktu berhak untuk melakukan penutupan rekening. Fenomena ini menjadi indikasi bahwa nasabah cenderung tidak loyal dan tidak mau terikat dengan salah satu bank.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terhadap loyalitas nasabah Produk Tabungan Simpedes pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk Buaya. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengukur tingkat loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk Buaya. Oleh sebab itu, maka penulis membuat tugas akhir yang berjudul: “Analisis Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk Buaya.”

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan, hal yang ingin diteliti adalah: “bagaimana loyalitas nasabah produk Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk Buaya.”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah dari persepsi perilaku nasabah produk Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk Buaya.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Kita dapat mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi penelitian selanjutnya dan menindak lanjuti dengan penelitian yang baru. Memenuhi dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna menyelesaikan studi pada program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menetapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma pada Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta dapat menambah pengetahuan, menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya pada program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

c. Bagi perusahaan

Untuk memberikan informasi-informasi yang positif sekiranya terdapat kelemahan dan mampu memberikan yang terbaik bagi Nasabah di masa yang akan datang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan tentang Analisis Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Simpedes pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa loyalitas nasabah yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya berada pada kriteria interval 61-80%, dengan skor rata-rata sebesar 3,66 dengan total capaian responden sebesar 73% dalam kategori baik.

Hal ini dapat dilihat dari tingkat loyalitas nasabah menurut indikator, dan berdasarkan item pernyataan yang tertinggi yaitu Saya memberitahu kepada orang lain tentang citra positif Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya yang memperoleh tingkat capaian responden sebesar 80% yang termasuk dalam kategori baik. Item pernyataan yang terendah yaitu saya menolak produk tabungan bank lainnya yang menjadi saingan dengan tingkat capaian responden 67% dalam kategori baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis ingin memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya yaitu:

1. Sebaiknya pihak Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya untuk dapat mempertahankan loyalitas nasabahnya, yang termasuk dalam kategori baik seperti melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli diluar

lini produk, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing.

2. Untuk indikator menunjukkan kekebalan daya tarik pesaing yang memiliki item pernyataan terendah yaitu dengan tingkat capaian responden 67%. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan peningkatan kualitas layanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan nasabah pun bisa menjadi lebih loyal pada perusahaan, dan tidak berpindah ke perusahaan bank lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta
- Griffin, Jill. 2010. *Coustumer Loyalti*. Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Coustumer Loyalti: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Kasmir. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia, Prehallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Prehallindo, Jakarta.
- Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistik: Untuk Penelitian Pendidikan Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sugyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.