

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa variabel *service quality* dan *personal selling* terhadap variabel *customer retention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel *personal selling* dalam penelitian ini mempunyai pengaruh antar variabel dan pengujian hipotesis menunjukkan hasil yang signifikan. Untuk variabel *service quality* tidak berpengaruh signifikan, dilihat dari nilai *p-value* sebesar $0,247 < 0,05$ variabel *service quality*, dengan hal tersebut jika *service quality* mengalami peningkatan maka *customer retention* tidak mengalami peningkatan. Sedangkan di lihat dari nilai *p-value* variabel *personal selling* sebesar $0,001 < p\text{-value } 0,05$ maka dengan hal tersebut jika *personal selling* mengalami peningkatan maka *customer retention* akan mengalami peningkatan.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan kedua variabel dalam penelitian ini mempunyai pengaruh antar variabel dan pengujian hipotesis menunjukkan hasil yang signifikan. Dilihat dari nilai *p-value* sebesar $0,001 < p\text{-value } \alpha$ $0,05$ dan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka dengan hal tersebut jika variabel *complain handling* dan variabel *satisfaction* mengalami peningkatan maka variabel *customer retention* akan mengalami peningkatan.
3. Hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa variabel *trust* terhadap variabel *customer retention* serta hasil penelitian menunjukkan variabel dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh antar variabel dan pengujian hipotesis menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Dilihat dari nilai *p-value* sebesar $0,053 < 0,05$ maka dengan hal tersebut jika variabel *trust* mengalami peningkatan maka variabel *customer retention* tidak akan berpengaruh dalam peningkatan.

B. Saran

Berdasarkan pada hasil kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut;

- 1) Untuk pihak Bank Syariah Mandiri agar tetap mempertahankan *personal selling, complain handling* dan *trust* agar tetap mendapatkan customer retention atau bahkan dapat meningkatkan lagi. tetapi tentang *service quality* bank syariah mandiri harus meningkatkan lagi.
- 2) Penelitian selanjutnya hendaknya menambah jumlah sampel penelitian.
- 3) Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat melanjutkan penelitian khususnya dalam masalah *service quality, personal selling, complain handling, trust* dan *satisfaction* terhadap customer retention di bank lain dengan mengganti variabel Y3 dengan variabel yg lain.

