

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis deskriptif pada karakteristik responden mayoritas nasabah BCA dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu 63,6% , berusia antara 20-30 tahun yaitu sebesar 59,3% , dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 54,2% dan berstatus sebagai nasabah BCA selama 5-10 tahun sebesar 60,4%. Hal ini menunjukkan bahwa profil nasabah dalam penelitian ini adalah berusia muda (produktif) dan mayoritas pelajar/mahasiswa.
2. Berdasarkan uji regresi pada persamaan model I secara serentak dan parsial, terdapat pengaruh signifikan variabel *electronic direct mail*, *interpersonal communication*, *preferential treatment* dan *rewards* terhadap *customer relationship quality*. Sedangkan berdasarkan uji regresi pada persamaan model II secara serentak dan parsial, juga terdapat pengaruh signifikan variabel *customer relationship quality* terhadap *customer loyalty*.
3. Koefisien determinasi berganda pada persamaan regresi model I sebesar 44,4%. Sedangkan pada koefisien determinasi parsial menunjukkan variabel *electronic direct mail* sebesar 4,3%, *interpersonal communication* sebesar 9,2%, *preferential treatment* sebesar 18,4%, dan *rewards* sebesar 3%. Sehingga variabel *preferential treatment* memiliki pengaruh yang paling dominan dan

variabel *rewards* memiliki pengaruh paling rendah terhadap *customer relationship quality*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi BCA yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel *rewards* memiliki pengaruh paling rendah. Bank Central Asia (BCA) selaku subyek pada penelitian ini sebaiknya dapat meningkatkan program *rewards* kepada nasabah baik yang sudah lama bertransaksi maupun nasabah yang baru menggunakan layanan BCA. Kesempatan memperoleh hadiah juga perlu ditingkatkan oleh BCA dengan mempermudah akses bagi nasabah untuk mengetahui program *rewards* yang sedang berlangsung. Misalnya penyampaian informasi secara pribadi melalui e-mail atau informasi secara umum melalui situs website maupun media sosial milik BCA.
2. Pada variabel *preferential treatment* memiliki koefisien determinasi parsial tertinggi. Sehingga BCA perlu mempertahankan bentuk-bentuk perlakuan khusus kepada nasabah seperti memperhatikan kebutuhan mereka, memberikan ucapan ulang tahun dengan rutin dan perlakuan khusus lainnya yang membuat nasabah merasa istimewa bagi BCA.
3. BCA sebaiknya selalu memperhatikan dan mengikuti perkembangan teknologi internet untuk menciptakan layanan dan program berbasis teknologi yang lebih inovatif untuk menjalin hubungan dengan nasabah.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai *electronic customer relationship management* pada industri perbankan maupun yang lainnya, diharapkan dapat menambah variabel lain yang belum ada pada penelitian ini. Selain itu, agar hasilnya lebih baik diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel dan karakteristik responden yang lebih beragam. Karena semakin banyak sampel yang diteliti maka akan semakin meningkatkan keakuratan hasil dari penelitian ini.

