BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab yang telah dibahas sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian pengaruh orientasi layanan yang diukur dengan 5 dimensi yaitu visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, teknologi layanan, dan pelatihan layanan terhadap retensi pelanggan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah:

1. Visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, teknologi layanan dan pelatihan layanan secara bersama-sama (simutan) berpengarauh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan di PT. Pegadain (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya
2. Visi layanan, dan pelatihan layanan secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan berpengaruh terhadap retensi pelanggan di PT. Pegadain (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya sedangkan kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, dan teknologi layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran Dan Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran dan rekomendasi dari hasil penelitian diantaranya:

1. Bagi Para Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
   a. Implikasi teoritik berdasarkan hasil penelitian ini adalah perlu di lakukannya pendalaman untuk mengetahui indikator-indikator lain tentang orientasi layanan yang meliputi: visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, teknologi layanan dan pelatihan layanan sehingga nantinya dapat di gunakan untuk mengukur variable retensi pelanggan yang hasilnya bervariasi. Selain itu, perlu juga untuk menambah variabel yang lain selain variable orientasi layanan sehingga hasil penelitian-penelitian yang serupa akan memberikan informasi ilmiah yang lebih lengkap, mendalam, dan teruji yang pada akhirnya akan dapat memberikan sumbangan di dalam kepentingan memajukan bidang akademik atau dalam pengembangan bagi ilmu pengetahuan.
   b. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik, maka perlu menambah dan memperjelas indicator masing-masingv ariabel yang digunakan. Indikator yang lengkap akan tercermin dalam kuesioner, sehingga akan mempermudah responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan. Selain kelima variable independen dalam penelitian ini, yaitu visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, teknologi layanan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelatihan layanan, masih banyak variabel lain yang juga mempengaruhi retensi pelanggan dalam sebuah perusahaan.

2. Bagi perusahaan.
   a. Berdasarkan temuan dalam penelitian menujukkan orientasi layanan memiliki pengaruh terhadap retensi pelanggan. Oleh sebab itu pihak instansi/perusahaan perlu meningkatkan manajemen yang baik dengan senantiasa memberikan orientasi layanan yang baik pula kepada nasabah dan intansi/perusahaan juga bias memberikan motivasi sebagai umpan balik yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dan percaya kepada instansi/perusahaan yang terkait dan dari rasa nyaman dan percaya yang di rasakan nasabahpun nantinya akan merasa senang untuk dating kembali.
   b. Peningkatan hubungan antar karyawan dan nasabah perlu dilakukan dengan tetap menjaga hubungan yang baik antar karyawan dan nasabah yang diupayakan dari pihak intansi/perusahaan dalam memberikan nuansa keharmonisan dalam intansi/perusahaan sehingga antar karyawan dan nasabah merasa saling membutuhkan satu dengan yang lainnya.
3. Bagi penelitian selanjutnya
   a. Peneliti menyarankan kepada peneliti lain yang akan meneliti permasalahan yang sama tentang pengaruh visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, teknologi layanan dan pelatihan layanan terhadap retensi pelanggan agar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan dan atau menambah variable dalam penelitian yang akan di lakukan.

b. Selain menambah varibel saran yang dapat di berikan lagi adalah agar peneliti selanjnya menambah jumlah butir item pernyataan, karena semakin banyak pernyataan maka akan memunculkan sebuah jawaban yang bervarian sehingga mudah untuk menguji validitas maupun reliabilitas dalam penelitiannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id