

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “ Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Nilai Tukar dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT Binavalasindo Dolarasia Sejahtera Utama cabang Gajah Mada, Jakarta Barat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,281. Artinya 28,1% kepuasan pelanggan pada dolarasia money changer cabang Gajah Mada dipengaruhi secara langsung oleh citra perusahaan.
2. Pengaruh langsung persepsi nilai tukar terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,227. Artinya 22,7 % kepuasan pelanggan pada dolarasia money changer cabang Gajah Mada dipengaruhi secara langsung oleh persepsi nilai tukar.
3. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,289 Artinya 28.9 % kepuasan pelanggan pada dolarasia money changer cabang Gajah Mada dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan .
4. Pengaruh langsung citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,249. Artinya 24.9 % loyalitas pelanggan pada dolarasia money changer cabang Gajah Mada dipengaruhi secara langsung oleh citra perusahaan.
5. Pengaruh langsung persepsi nilai tukar terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,077. Artinya 7,7 % loyalitas pelanggan pada dolarasia money changer cabang Gajah Mada dipengaruhi langsung oleh persepsi nilai tukar .
6. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,264. Artinya 26,4 % loyalitas pelanggan pada dolarasia money changer cabang gajah mada dipengaruhi langsung oleh kualitas pelayanan.

7. Pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,293. Artinya 29,3 % loyalitas pelanggan pada dolarasia money changer cabang gajah mada dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan pelanggan .
8. Pengaruh tidak langsung citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,0823. Artinya 8.233 % loyalitas pelanggan pada dolarasia money changer cabang gajah mada dipengaruhi secara tidak langsung oleh citra perusahaan melalui kepuasan pelanggan.
9. Pengaruh tidak langsung persepsi nilai tukar terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,0665. Artinya 6,651 %. loyalitas pelanggan pada dolarasia cabang gajah mada dipengaruhi secara tidak langsung oleh persepsi nilai tukar melalui kepuasan nasabah.
10. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,0846. Artinya 8,467% loyalitas pelanggan pada dolarasia cabang gajah mada dipengaruhi secara tidak langsung oleh kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan .

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran terhadap PT Binavalasindo Dolarasia Sejahtera Utama cabang Gajah Mada, Jakarta Barat , sebagai pertimbangan untuk pengambilan keputusan di masa mendatang adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel persepsi nilai tukar dari pernyataan nomor empat “nilai tukar / kurs terjangkau “ mendapatkan skor rendah, oleh karena itu peneliti menyarankan dolarasia money changer dapat meningkatkan pendekatan personal kepada pelanggan sehingga mampu memberikan informasi dan pergerakan nilai tukar secara intens sehingga memberikan kemudahan ke pelanggan agar dapat mengakses dan mengetahui posisi nilai tukar yang terupdate.
2. Sebaiknya persaingan nilai tukar atau kurs harus dijaga secara konsisten untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil

kuesioner loyalitas pelanggan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan dan citra perusahaan yang baik.

5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Hanya pada satu cabang money changer dolarasia yang dilakukan penelitian sehingga tidak bisa diberlakukan pada lokasi lain.
2. Penelitian yang diteliti hanya terbatas pada citra perusahaan, persepsi nilai tukar, dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan terdapat faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh tidak langsung yaitu loyalitas pelanggan yang di mediasi kepuasan pelanggan.

5.4. Pengembangan Penelitian Selanjutnya

1. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas lokasi penelitian dengan mengambil sampel pada lokasi / cabang lain.
2. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas faktor-faktor lain yang lebih luas yang belum diteliti pada penelitian ini.