

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6. 1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Telah membaca kebutuhan pelanggan dengan baik untuk segala dimensi terutama pada dimensi *assurance*, hal tersebut dapat dibuktikan pada analisa SWOT yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* termasuk dalam kekuatan yang mendukung kekuatan Bank BCA HR. Muhammad sehingga Bank BCA dinilai mampu untuk bersaing meraih pasar di bidang yang sama.
2. Dikategorikan sangat cukup dapat memenuhi *performance* nasabah sesuai dengan *importance* yang diharapkan nasabah, hasil tersebut berdasarkan analisa *cluster* yang telah diperoleh

6. 2 Saran

Saran bagi penelitian penelitian selanjutnya adalah dalam pengambilan sampling data sebaiknya dilakukan secara konstan agar tidak terjadi *systematic error*

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

1. Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1994), *A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Free Press International, New York
2. Dutka, Alam (1994), *AMA Handbook for Customer Satisfaction* , NTC Business Books Lincolnwood
3. Kotler, Philip (1995), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Impelementasi, dan Pengendalian*. 6 th ed., Penerbit Erlangga, Jakarta.
4. Stamatis, D. H. (1996), *Total Quality Service ; Principles, Practice and Implementation*, S.S. Mubarak & Brothers Ptc. Ltd ; Singapore
5. Tjiptono, Fandi (1996), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Offset Yogya.
6. Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard Berry (1996), *Delivering Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall
7. Valerie A. Zeithmal, Mary Jo Bither (1996), *Service Marketing International Edition*, McGraw Hill Book.
8. Gaspersz, V, (1997), *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Gramedia Media Pustaka, Jakarta
9. Azwar, Saifudin. (1997), *Reliabilitas dan Validitas*. Yogya : Pustaka Belajar
10. Tjiptono, Fandi. (1998), *Manajemen Jasa*. Andi Ofsset Yogya
11. Philip, Kotler. (1999), *Analysis, Planning, Implementation, and Control*, McGraw Hill Book
12. Robert D. Mason, Douglas A., William G. Marchal (2000), *Statistical Techniques in Business and Economics International Edition*, McGraw Hill Book.
13. Santoso, S. & Tjiptono, F. (2001), *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
14. Rangkuti Freddy (2001), *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis Berorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.