

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang, maka dapat disajikan beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut ini:

- 1) Secara parsial diketahui bahwa variabel kemampuan (*ability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang
- 2) Secara parsial diketahui bahwa variabel sikap (*attitude*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang
- 3) Secara parsial diketahui bahwa variabel tindakan (*action*) memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang
- 4) Secara parsial diketahui bahwa variabel tanggung jawab (*accountability*) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyerankan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Disarankan agar perlunya perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan, berkaitan dengan kemampuan karyawan atau pengetahuan mengenai produk-produk Bank BPR, mampu berkomunikasi baik terhadap

nasabah supaya nasabah merasa senang atas apa yang telah diberikan oleh karyawan.

- 2) Disarankan agar perlunya perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan, berkaitan dengan sikap karyawan yang harus lebih sopan dan ramah serta dapat membuat nasabah merasa nyaman dan tentram atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
- 3) Disarankan agar perlunya perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan, berkaitan dengan tindakan karyawan yang harus lebih cepat, cekatan (sigap) dan tidak luwes (lemas) kepada nasabah, agar supaya para pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
- 4) Disarankan agar perlunya perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan, senantiasa memberikan tanggung jawab atas pelayanan kepada nasabah, memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah, serta dapat dipercaya dalam mengelola uang dan menjamin keamanan nasabah.
- 5) Untuk peneliti lanjutan menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dalam objek penelitian yang lain.