

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bab sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan prima dan pengaduan nasabah terhadap citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan. Pada bab ini peneliti akan menyimpulkan dari hasil pembahasan tersebut dan memberikan saran untuk pihak bank dan untuk peneliti selanjutnya.

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Dari hasil uji parsial dalam rangka mewujudkan hipotesis yang pertama pada penelitian ini yakni pada variabel Pelayanan prima ( $X_1$ ) terdapat pengaruh terhadap variabel Citra Bank (Y) yang telah peneliti buktikan pada uji parsial ini bahwa hasilnya adalah tidak signifikan dan tidak berpengaruh positif sebagaimana harapan peneliti dengan nilai t tabel lebih kecil dari t hitung yaitu 0,648. Untuk hipotesis yang kedua pada variabel Pengaduan Nasabah ( $X_2$ ) terdapat pengaruh terhadap variabel Citra Bank (Y) telah dibuktikan dengan uji parsial yakni variabel Pengaduan Nasabah juga tidak berpengaruh positif terhadap variabel Citra Bank (Y) dengan nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel yaitu -1,392.
2. Dari hasil persamaan regresi yang telah peneliti uji dengan analisis Uji f (Simultan) menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Prima ( $X_1$ ) dan Pengaduan Nasabah ( $X_2$ ) secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap variabel Citra bank (Y) pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan, dengan nilai f hitung yang lebih kecil dari f tabel yaitu 1,157. Artinya citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan tidak dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut yaitu Pelayanan Prima ( $X_1$ ) dan Pengaduan Nasabah ( $X_2$ ).

## 5.2 Saran

### 1. Bagi Pihak Bank

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya yaitu mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan, hendaknya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus tetap memperhatikan faktor-faktor dimensi pelayanan prima yang meliputi kecepatan, ketepatan, jaminan keamanan dan privasi untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitasnya maupun pegawai meskipun hal ini tidak mempengaruhi citra bank yang dimiliki oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan di mata para nasabahnya namun pelayanan prima ini tak lain memiliki fungsi terhadap indikator lain selain citra bank.

Begitu pula dengan adanya Pengaduan Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan, hendaknya harus selalu memperhatikan faktor-faktor dari tiga dimensi yang meliputi Penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan dan penyelesaian pengaduan untuk dapat meningkatkan layanan pengaduan mulai dari penerimaan pengaduan hingga tahap penyelesaian pengaduan yang diberikan kepada nasabahnya meskipun hal ini tidak memiliki pengaruh terhadap citra bank yang dimiliki oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan di mata nasabahnya akan tetapi pasti terdapat pengaruh terhadap indikator lain selain citra bank.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat lebih memperluas objek penelitian ini dan juga tidak hanya pada variabel pelayanan prima dan pengaduan nasabah saja tetapi juga pada variabel-variabel lain sehingga dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap citra bank dan juga penelitian tersebut dapat bermanfaat bagi pihak serta peneliti selanjutnya.