

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan Sriniaga pada PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan dari 5 variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*, hanya 1 variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel *assurance* dengan hasil sebagai berikut:
 - a. Hasil perhitungan variabel *tangible* diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0,618 < 1,989$ dan nilai signifikan yang diperoleh sebesar $0,539 > 0,05$ dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel *tangible* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah artinya h_0 diterima dan h_1 ditolak.
 - b. Hasil perhitungan variabel *empathy* diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,434 < 1,989$ dan nilai signifikan yang diperoleh sebesar $0,155 > 0,05$ dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel *empathy* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah artinya h_0 diterima dan h_1 ditolak.
 - c. Hasil perhitungan variabel *responsiveness* diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,197 < 1,989$ dan nilai signifikan yang diperoleh sebesar $0,235 > 0,05$ dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah artinya h_0 diterima dan h_1 ditolak.
 - d. Hasil perhitungan variabel *reliability* diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-0,721 < 1,989$ dan nilai signifikan yang diperoleh sebesar

- 0,473 > 0,05 dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel *reliability* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah artinya h_0 diterima dan h_1 ditolak.
- e. Hasil perhitungan variabel *assurance* diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,176 < 1,989$ dan nilai signifikan yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel *assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah artinya h_0 diterima dan h_1 ditolak.
2. Hasil pengujian secara simultan semua variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi adalah 0,00. Nilai ini lebih kecil dari 0,05. Jika dilihat pada $F_{tabel} < F_{hitung}$ atau $3,10 < 36,260$ dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan Sriniaga pada PT Bank BPR Sumatera Selatan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah, sebaiknya PT Bank BPR Sumatera Selatan perlu memperhatikan beberapa item hasil yang telah diuji dalam penelitian ini, agar bank dapat mengevaluasi kembali kinerja karyawannya dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi.
2. Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar menyempurnakan penelitian ini dengan meneliti kembali dan mengganti item pada pernyataan variabel yang hasilnya tidak signifikan sehingga setiap variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan Sriniaga.