

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan batara terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.

1. Hasil perhitungan uji t variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung  $4,890 > t$  tabel  $1,987$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$  artinya secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.
2. Hasil perhitungan uji t variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung  $4,124 > t$  tabel  $1,987$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$  artinya secara parsial kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.
3. Hasil perhitungan uji F variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki nilai F hitung  $78,644 > t$  tabel  $3,94$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$  artinya secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang adalah:

1. PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang diharapkan untuk terus meningkatkan sistem layanan kepada nasabah, karena terbukti bahwa hasil dari jawaban responden terhadap indikator cepat tanggap (*responsiveness*) merupakan pernyataan dengan persentase setuju yang rendah, beberapa usaha yang dapat dilakukan diantaranya dengan memaksimalkan waktu dalam melakukan pelayanan dengan SOP yang ada di perusahaan sesuai kebutuhan pelayanan, memberikan solusi yang tepat pada nasabah yang mengalami masalah, dan bersikap baik ketika sedang melakukan pelayanan.
2. PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang diharapkan untuk terus mempertahankan kualitas produk yang dimiliki, karena terbukti bahwa hasil dari jawaban responden terhadap indikator persepsi kualitas (*perceived quality*) merupakan pernyataan dengan persentase setuju yang rendah, melakukan evaluasi guna mengetahui indikator-indikator yang perlu diperbaiki, meningkatkan keunggulan produk guna memberikan manfaat sesuai kebutuhan yang diharapkan nasabah/penggunanya sehingga nasabah dapat merasa puas terhadap kualitas produk tabungan batara sesuai dengan kebutuhan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara. Penambahan variabel baru perlu dilakukan untuk penelitian yang akan datang agar menghasilkan gambaran penelitian yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.