

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang Unit Polygon sebagai berikut:

1. Secara Simultan menunjukkan bahwa variabel variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KC Palembang Unit Polygon dengan nilai F-hitung sebesar 25,063.
2. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, jaminan , dan empati yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel keandalan dan ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KC Palembang Unit Polygon.

#### **5.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang Unit Polygon hendaknya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tabungan harus tetap memperhatikan faktor-faktor dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik di mata para nasabah. Mengingat bahwa bukti fisik Jaminan dan empati merupakan variabel yang berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah maka disarankan kepada pihak bank agar dapat tetap mempertahankannya. Dan selanjutnya diharapkan kepada pihak bank agar dapat meningkatkan dimensi dari kualitas pelayanan yang terdiri dari keadanan dan ketanggapan agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Kedua dimensi tersebut sangat dapat diperbaiki dan menjadi lebih baik jika pihak management Bank BRI KC Palembang Unit Polygon dapat melakukan *continuous improvement* terhadap kekurangan-kekurangan terkait pelayanan nasabah. sumber daya manusia dan jaringan penyebaran informasi yang baik tentu saja dapat meningkatkan kepercayaan dan minat konsumen untuk menggunakan produk dan bertransaksi di Bank BRI KC Palembang unit Polygon. Perlunya dalam meningkatkan kepuasan nasabah karena sesuai dengan visi dari Bank BRI yaitu menjadi bank komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya Diharapkan untuk lebih memperluas objek penelitian tidak hanya pada variabel kepuasan pelayanan saja, tetapi juga pada variabel-variabel lain sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat.