

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia cabang A.Rivai Palembang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan persamaan regresi linier berganda dengan nilai koefisien sebesar 0,436 (positif) ada nya pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Palembang. Kemudian berdasarkan hasil uji t sebesar $5,061 > 1,66$ dengan tingkat sig. $0,000 < 0,1$ (signifikan).
2. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan persamaan regresi linier berganda dengan nilai koefisien sebesar 0,323 (positif). Ada nya pengaruh signifikan variable kinerja karyawan (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Palembang.kemudian berdasarkan hasil uji t sebesar $4,335 > 1,66$ dengan tingkat sig. $0,000 < 0,1$ (signifikan).
3. Variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia cabang A.Rivai Palembang. Adapun untuk mengetahui seberapa persen (%) pengaruh dari variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah yang dinyatakan dalam persen (%) yaitu dengan menggunakan hasil perhitungan koefisien determinasi, hasil perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh yaitu sebesar 76,2% , sedangkan untuk sisanya yaitu sebesar 23,8% dipengaruhi

oleh variabel bebas lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian yang penulis lakukan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia cabang A.Rivai Palembang, muncul lah beberapa saran dari hasil olah data yang di dapat secara langsung dari nasabah sebagai responden maka dari penulis menyarankan:

1. Bank Rakyat Indonesia cabang A.Rivai Palembang harus bisa meningkatkan kualitas pelayanannya yang diberikan sehingga perusahaan bisa menanamkan kualitas pelayanan yang kuat dibenak nasabah dengan cara: mempunyai target berapa lama harus melayani seorang nasabah dan berusaha memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah terhadap perusahaan.
2. Bank Rakyat Indonesia cabang A.Rivai Palembang harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan yang diberikan, dengan meningkatnya kinerja karyawan perusahaan dapat menanamkan kinerja karyawan yang baik dibenak nasabah dengan cara: memberikan motivasi kepada karyawan agar semangat bekerja dan memiliki kreatif dalam bekerja. Hal tersebut berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja karyawan, dengan begitu nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai variabel - variabel yang berhubungan dengan pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah di dalam Bank Rakyat Indonesia tersebut.