

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis bahas pada Bab IV, maka penulis dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran sebagai masukan yang mungkin akan bermanfaat bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang.

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara serentak pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan mempunyai pengaruh sebesar 54,3%
2. Secara parsial pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil sebagai berikut:
 - a. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan sebesar 0,555 dan mempunyai pengaruh sebesar 11,8% terhadap kepuasan nasabah.
 - b. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan sebesar 0,038 dan mempunyai pengaruh sebesar 40,9% terhadap kepuasan nasabah.
 - c. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan sebesar 0,133 dan mempunyai pengaruh sebesar 12,4% terhadap kepuasan nasabah.
 - d. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan sebesar 0,079 dan mempunyai pengaruh sebesar 10% terhadap kepuasan nasabah.
 - e. Pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan sebesar 0,463 dan mempunyai pengaruh sebesar 4,4% terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji parsial tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kedua indikator dari variabel bebas yaitu keandalan dan jaminan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi atau baik persepsi tentang keandalan dan jaminan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Sedangkan bukti fisik, pengaruh, dan empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada variabel bukti fisik, ketanggapan dan empati dengan cara meningkatkan fasilitas yang telah ada, meningkatkan keterampilan karyawan, dan memberikan pelatihan kepada karyawan yang belum memahami tentang pelayanan yang seharusnya dilakukan, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Bank Sumsel Babel maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang. Serta mempertahankan variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan dan jaminan yang sudah baik. Seperti mempertahankan pelayanan yang cermat, tidak membedakan nasabah, tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan, dan karyawan Bank Sumsel Babel mahir dalam menggunakan peralatan kantor.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan data yang lebih banyak sehingga dapat meneliti faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan nasabah yang belum diteliti dalam penelitian ini, dan perlu

memperluas wilayah penelitian agar dapat diperoleh kesimpulan yang lebih luas, sehingga bisa menjadi masukan yang berarti bagi dunia pelayanan publik.