

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara simultan semua variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari Signifikansi adalah 0,00. Nilai ini lebih kecil dari 0,05. jika dilihat pada $F \text{ tabel} < F \text{ hitung}$ dengan jumlah $2,227 > 27,832$, Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara simultan, sekurang-kurangnya salah satu dari variabel bebas memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan wajib pajak. Sedangkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan dari 5 variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik yang menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Pada Pegadaian UPC Angkatan 66 Palembang adalah variabel kualitas pelayanan Bukti Fisik dengan jumlah signifikan 0,00
2. Berdasarkan hasil dari uji Regresi Linier Berganda, dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel kualitas pelayanan bukti fisik dengan jumlah Beta 1,419 lebih besar dari variabel kualitas pelayanan yang lain, kehandalan dengan jumlah Beta 0,075, Ketanggapan dengan jumlah Beta 0,39, jaminan dengan jumlah Beta 0,363, dan empaty dengan jumlah 0,397

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Kelima elemen dari kualitas pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan secara serentak atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut pihak pegadaian perlu meningkatkan standar kualitas pelayanan dengan memperhatikan kelima aspek tersebut.
2. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Bukti Fisik, karena variabel Bukti Fisik mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, semakin tinggi kualitas bukti fisik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, artinya jika perusahaan terus meningkatkan bukti fisik kualitas pelayanan terhadap nasabah, maka nasabah akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan