

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan penulis pada bab sebelumnya dengan menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi, Uji Simultan (Uji f), Uji Parsial (Uji t). terkait pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah uji parsial (uji t) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah, berdasarkan uji parsial (uji t) bahwa hubungan Bukti fisik memiliki pengaruh tidak signifikan dan diperoleh nilai hitung sebesar 1,933 dan menggunakan taraf signifikan 5% diperoleh t tabel sebesar 1,661 yang berarti bahwa variable Bukti Fisik (X_1) mempunyai pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah, Berdasarkan uji parsial (uji t) bahwa hubungan keandalan memiliki pengaruh signifikan dengan diperoleh nilai t hitung sebesar (-2,397) dan menggunakan taraf signifikan 5% diperoleh t tabel sebesar 1,661 yang berarti bahwa (X_2) mempunyai pengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
3. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Nasabah, Berdasarkan uji parsial (uji t) bahwa hubungan ketanggapan memiliki pengaruh parsial, hal ini diperoleh nilai hitung sebesar 1,994 dan menggunakan taraf signifikan 5% diperoleh t tabel sebesar 1,986 yang berarti bahwa (X_3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
4. Pengaruh Jaminan dan Kepastian Terhadap Kepuasan Nasabah, Berdasarkan uji parsial (uji t) bahwa hubungan Jaminan dan Kepastian memiliki pengaruh parsial, hal ini diperoleh nilai hitung sebesar 2,799 dan menggunakan taraf

signifikan 5% diperoleh t tabel sebesar 1,661 yang berarti bahwa (X_4) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah, Berdasarkan uji parsial (uji t) bahwa hubungan empati memiliki pengaruh parsial, hal ini diperoleh nilai hitung sebesar 2,736 dan menggunakan taraf signifikan 5% diperoleh t tabel sebesar 1,661 yang berarti bahwa (X_5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
6. Berdasarkan uji simultan (uji f) analisis uji F (anova), dalam pengujian simultan maka dapat diketahui bahwa perhitungan uji f bahwa nilai F hitung sebesar 10,962 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai signifikan di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan Ringkasan, maka penulis sarankan sebagai sebagai berikut.

1. Kepada perusahaan tetap meningkatkan kualitas sumber daya, dengan tingkat persaingan perbankan semakin tinggi, perlu peningkatan sumber daya manusia dalam pelayanan kepada nasabah. semakin meningkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah semakin meningkat kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan dimensi pelayanan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian dan empati.
2. Bagi *Customer Service* harus memperhatikan sikap perhatian dan penyampaian informasi lebih kepada nasabah karena *customer service* merupakan ujung dalam tombak melayani nasabah sehingga nasabah tetap puas terhadap pelayanan diberikan.