

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada Bab IV, dapat ditarik kesimpulan dan saran bahwa:

1. Secara parsial pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan hasil sebagai berikut:

Pengaruh variabel bukti fisik terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan yaitu $0,158 > 0,10$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bukti fisik (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y), pengaruh variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan yaitu $0,140 > 0,10$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kehandalan (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). pengaruh variabel ketanggapan terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan yaitu $0,029 < 0,10$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel ketanggapan (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). pengaruh variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan yaitu $0,008 < 0,10$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel jaminan (X4) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). pengaruh variabel empati terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang tidak signifikan yaitu $0,249 > 0,10$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel empati (X5) tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y).

2. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan, dengan tingkat signifikan yaitu sebesar

0,000. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keseluruhan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya.

5.2 Saran

Berdasarkan ringkasan diatas, maka di saran sebagai berikut:

1. PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya sebaiknya meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan terutama pada variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), empati (X5), dengan memperluas lahan parkir yang ada sehingga akan membuat nasabah merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya.
2. Mempertahankan variabel ketanggapan (X3), jaminan (X4), dengan mempertahankan pelayanan secara tepat waktu, menangani keluhan dengan cepat, informasi yang diberikan mudah dimengerti, sehingga permasalahan diskomunikasi antara nasabah dan karyawan bank tidak terulang kembali.