

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung sebagai berikut:

1. Secara simultan menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung dengan nilai F hitung sebesar 16,589.
2. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel bukti fisik dan jaminan dan kepastian yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel keandalan, ketanggapan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung.

#### **5.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kayuagung hendaknya dalam memberikan layanan kepada nasabah tabungan harus tetap memperhatikan faktor-faktor dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik di mata para nasabah. Mengingat bahwa bukti

fisik dan jaminan dan kepastian merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah maka disarankan kepada pihak bank agar dapat tetap mempertahankannya. Dan selanjutnya diharapkan kepada pihak bank agar dapat meningkatkan dimensi dari kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan dan empati agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Ketiga dimensi tersebut tentu saja dapat diperbaiki dan menjadi lebih baik jika pihak management Bank BRI Kantor Cabang Kayuagung dapat melakukan *continous improvement* terhadap kekurangan-kekurangan terkait pelayanan nasabah. Pelatihan sumber daya manusia dan jaringan penyebaran informasi yang baik tentu saja dapat meningkatkan kepercayaan dan minat konsumen untuk menggunakan produk dan bertransaksi di Bank BRI Kantor Cabang Kayuagung. Perlunya dalam meningkatkan kepuasan nasabah karena sesuai dengan visi dari Bank BRI yaitu menjadi bank komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk lebih memperluas objek penelitian tidak hanya pada variabel kepuasan pelayanan saja, tetapi juga pada variabel-variabel lain sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat.