

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil pengujian secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah. Didapat dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 2,072 lebih besar dari t_{tabel} 1,66388 dan dengan signifikansi sebesar 0,041 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05.
2. Hasil pengujian secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah. Didapat dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 4,506 lebih besar dari t_{tabel} 1,66388 dan dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05.
3. Hasil pengujian secara parsial lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah. Didapat dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 4,842 lebih besar dari t_{tabel} 1,66388 dan dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05.

4. Hasil pengujian secara bersama-sama (simultan) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah. Hasil perhitungan didapat f_{hitung} sebesar 113,061 dan kemudian dibandingkan dengan f_{tabel} yaitu 3,11 berarti $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai signifikansinya adalah $0,000 < \text{taraf signifikansi } 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

5.2. Saran

Hasil dari mempelajari dan menganalisa fenomena yang ada di Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah, maka peneliti memberikan beberapa saran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian mendatang, hendaknya penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan menggunakan instrument penelitian lebih diperdalam dan dikembangkan lagi dan menambah dimensi/indikator pada kuesioner, sehingga kemampuan mengukurnya lebih baik serta dapat mengkaji lebih dalam mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini, dengan objek yang berbeda serta pertanyaan yang berbeda pada item-item kuesioner. Selain itu, dapat memperpanjang periode pengamatan dan memperluas ruang cakupan penelitian tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi.

2. Saran Yang Ditujukan Untuk Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis tentang kualitas pelayanan, terdapat enam indikator yaitu indikator kenyamanan, kecepatan, sistem informasi yang baik, keramahan, layanan yang tepat serta kepedulian yang menghasilkan nilai rata-rata yang sedang. Oleh karena itu peneliti memberikan saran kepada pihak Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah untuk meningkatkan kenyamanan, kecepatan, informasi yang baik, keramahan, layanan yang tepat serta kepedulian dalam melayani nasabah. Dengan meningkatkan kenyamanan, kecepatan, informasi yang baik, keramahan, layanan yang tepat serta kepedulian yang lebih kepada nasabah, nasabah akan merasa senang dan merasa diperhatikan sehingga akan tercipta kepuasan nasabah yang akan berdampak baik untuk Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

b. Variabel Fasilitas

Pada variabel fasilitas terdapat enam indikator yang menghasilkan nilai rata-rata sedang yaitu indikator tekstur, perencanaan interior, arsitektur, meja dan kursi tempat parkir serta toilet. Oleh karena itu peneliti memberikan saran kepada pihak Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah untuk meningkatkan fasilitas yang berhubungan dengan tekstur, perencanaan interior, arsitektur, meja dan kursi tempat parkir serta toilet. Dengan meningkatkan fasilitas yang berhubungan dengan tekstur,

perencanaan interior, arsitektur, meja dan kursi tempat parkir serta toilet yang lebih baik, nasabah akan merasa senang dan merasa dipermudah dalam melakukan kegiatan perbankan sehingga akan tercipta kepuasan nasabah yang akan berdampak baik untuk Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

c. Variabel Lokasi

Pada variabel lokasi terdapat tiga indikator yang menghasilkan nilai rata-rata sedang yaitu indikator lokasi dekat dengan permukiman warga, lokasi dapat dilihat dari tepi jalan dan lokasi mudah dikenali. Oleh karena itu peneliti memberikan saran kepada pihak Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah untuk meningkatkan penempatan lokasi yang berhubungan dengan lokasi dekat dengan permukiman warga, lokasi dapat dilihat dari tepi jalan dan lokasi mudah dikenali. Dengan meningkatkan penempatan lokasi berhubungan dengan lokasi dekat dengan permukiman warga, lokasi dapat dilihat dari tepi jalan dan lokasi mudah dikenali yang lebih baik, nasabah akan merasa lebih mudah apabila nasabah hendak pergi melakukan kegiatan perbankan sehingga akan tercipta kepuasan nasabah yang akan berdampak baik untuk Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

d. Variabel Kepuasan Nasabah

Pada variabel kepuasan nasabah terdapat tiga indikator yang menghasilkan nilai rata-rata sedang yaitu indikator tingkat kepentingan, rekomendasi dari nasabah lain dan fasilitas yang memadai. Oleh karena itu peneliti

memberikan saran kepada pihak Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui tingkat kepentingan, rekomendasi dari nasabah lain dan fasilitas yang memadai. Dengan meningkatkan kepuasan nasabah yang berhubungan dengan tingkat kepentingan, rekomendasi dari nasabah lain dan fasilitas yang memadai yang lebih baik, nasabah akan merasa pihak Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah lebih mengutamakan kepuasan nasabah sehingga apabila nasabah sudah merasa puas maka akan terciptanya loyalitas nasabah sehingga akan mengurangi tingkat keberalihan nasabah pindah ke bank lain atau tutup buku. Hal ini akan berdampak sangat baik untuk Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.