

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh Bauran Pemasaran Jasa (Produk Jasa, Tarif Jasa, Tempat, Promosi, Orang, Sarana Fisik, dan Proses) terhadap Kepuasan Nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator pada variabel, bahwa keadaan variabel produk jasa, tarif jasa, dan proses menunjukkan kondisi yang sedang. Sedangkan tempat, promosi, orang, sarana fisik menunjukkan kondisi yang tinggi, dan kepuasan nasabah menunjukkan kondisi tinggi pula. Sehingga keadaan sebenarnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat sudah relatif baik.
2. Produk jasa mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga H_1 (Hipotesis 1) yang menyatakan produk jasa berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, diterima.
3. Tarif jasa mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga H_2 (Hipotesis 2) yang menyatakan tarif jasa berpengaruh positif dan signifikan secara

parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, diterima.

4. Tempat mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga H_3 (Hipotesis 3) yang menyatakan tempat berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, diterima.
5. Promosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga H_4 (Hipotesis 4) yang menyatakan promosi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, diterima.
6. Orang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga H_5 (Hipotesis 5) yang menyatakan orang berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, diterima.
7. Sarana fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga H_6 (Hipotesis 6) yang menyatakan sarana fisik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, diterima.

8. Proses mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga H_7 (Hipotesis 7) yang menyatakan proses berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, diterima.
9. Pengujian secara bersama-sama, menunjukkan bahwa variabel produk jasa, tarif jasa, tempat, promosi, orang, dan sarana fisik, serta proses berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat. Sehingga H_8 (Hipotesis 8) yang menyatakan produk jasa, tarif jasa, tempat, promosi, orang, dan sarana fisik, serta proses berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran yang penulis berikan berhubungan dengan produk jasa, tarif jasa, tempat, promosi, orang, dan sarana fisik, serta proses, yaitu antara lain:

1. Kepada pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, untuk selalu melakukan evaluasi dan perbaiki disegala elemen-elemen pemenuh kebutuhan dan kepuasan nasabah terkait dengan produk jasa, tarif jasa, tempat, promosi, orang, dan sarana fisik,

serta proses yang telah diimplementasikan di dalam kegiatan operasionalnya, karena mengingat variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Saat ini nasabah selalu menuntut dan mencari produk tabungan dengan segala kemudahan serta keunggulan dalam aksesibilitas kehidupan sehari-hari serta diimbangi dengan pelayanan yang berkualitas. Di era yang serba cepat dan tepat seperti ini, perbankan harus selalu dituntut untuk mengikuti perubahan pasar yang terjadi guna meningkatkan penjualan produk jasa perbankan serta untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah di dalam persaingan antar deretan kompetitor yang ada saat ini. Hal yang paling terpenting, mengingat bahwa pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat, menyatakan jika masih adanya nasabah yang berdatangan untuk mengajukan keluhan terkait atas produk tabungan Simpedes terutama pada pelayanan non tunai seperti transaksi gagal, transaksi bermasalah pada rekening, dan sistem jaringan ATM yang bermasalah hingga kartu ATM tertelan, dengan demikian pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 2 Sungailiat harus lebih mengoptimalkan kualitas produk terkait dengan penggunaan produk jasa tabungan agar selalu dapat digunakan 24 jam *non stop* dan mampu memberikan aksesibilitas bagi nasabah, di mana hal tersebut sering pula dijadikan tolak ukur nasabah sebagai kualitasnya sebuah produk jasa tabungan dan

perbankan penyedia jasa. Kemudian tarif jasa yang ditawarkan terhadap nasabah harus lebih memberikan daya tarik agar dapat memberikan kepuasan serta menarik daya minat calon nasabah yang lain untuk menggunakan produk tabungan Simpedes. Selanjutnya yang harus dievaluasi serta ditingkatkan ialah pada sarana fisik yang ada yaitu terkait dengan kualitas mesin ATM (*ATM Center*) serta pada proses pemberian pelayanan nasabah. Hal ini sangat harus diperhatikan karena mengingat kualitas mesin ATM (*ATM Center*) dan kualitas proses pelayanan sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Untuk yang paling terpenting lagi, perbankan hendak sentiasa melakukan perbaikan disegala sisi yakni yang berkaitan dengan 7 (tujuh) elemen penting tersebut, mengingat bahwa elemen-elemen tersebut memberikan kontribusi yang sangar besar terhadap kepuasan nasabah di mana dapat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perbankan itu sendiri.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model dengan lebih baik lagi, menambah variabel dengan memperluas jumlah sampel dan variasi alternatif lokasi penelitian. Kemudian, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan produk jasa, tarif jasa, tempat, promosi, orang, dan sarana fisik, serta proses.