

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah didapatkan di lapangan dalam penelitian ini dan setelah diolah dengan menggunakan SPSS tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang) maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil deskriptif pada indikator dan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) menunjukkan nilai rata – rata sebesar 3.62 (tinggi), Nilai Pelanggan (X_2) menunjukkan nilai rata – rata sebesar 3.68 (tinggi), dan Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai rata – rata sebesar 3.50 (tinggi) dimana hasil skor rata – rata berada pada interval 3.41 – 4.20 yang termasuk dalam penilaian tinggi.
2. Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis uji t dengan hasil analisis pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($8.914 > 1.9661$ dan nilai $\rho = 0.000 < 0.05$. hal ini kualitas yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang telah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan akan menimbulkan kepuasan bagi nasabahnya.
3. Nilai Pelanggan (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota

3. Nilai Pelanggan (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis uji t dengan hasil analisis pada variabel Nilai Pelanggan (X_2) bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($13.099 > 1.9661$ dan nilai $\rho = 0.000 < 0.05$). hal ini nilai pelanggan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang yang baik dan akan menimbulkan kepuasan bagi nasabahnya.
4. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang diperoleh nilai $R_{Adjusted Square}$ sebesar 0.687 atau 68.7%.

5.2. Saran

Hasil dari mempelajari dan menganalisa apa yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang, maka peneliti memberikan beberapa saran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

5.2.1. Saran yang ditujukan untuk PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang

1. Berdasarkan dari hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan yang meliputi 5 dimensi yaitu kehandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan jumlah 10 indikator pertanyaan terdapat 2 indikator yang rata-rata memiliki skor 3.45 merupakan nilai skor terendah dari skor item lainnya. Sehingga dapat disarankan untuk memperhatikan lagi

menggunakan produk/jasa pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang.

2. Berdasarkan dari hasil analisis deskriptif variabel nilai pelanggan meliputi 3 dimensi yaitu nilai fungsional, nilai sosial dan nilai emosional yang memiliki 6 indikator pertanyaan terdapat 1 indikator dengan nilai skor terendah yaitu 3.65. sehingga dapat disarankan untuk memperhatikan lagi mengenai kemampuan produk, agar para nasabah merasa kenyamanan ketika merasakan manfaat dari suatu produk/jasa pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang.
3. Berdasarkan dari hasil analisis deskriptif variabel kepuasan nasabah meliputi 3 dimensi yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan rekomendasi yang memiliki 9 indikator pertanyaan, terdapat 4 indikator dengan nilai skor rata-rata 3.35. sehingga dapat disarankan untuk memperhatikan lagi mengenai kesesuaian pelayanan, fasilitas penunjang, minat berkunjung atas benefit dan fasilitas. Agar para nasabah merasa nyaman atas sarana prasarana dan kegunaan dari suatu produk atau jasa pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang.

5.2.2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti berharap agar penulis selanjutnya dapat menambah atau menggunakan variabel-variabel bebas lainnya diluar model penelitian

dan mencari indikator yang baru sebagai alat pengukur dari variabel yang diteliti, seperti loyalitas nasabah, lokasi, tata letak/*layout*, perilaku konsumen dan masih banyak lagi faktor-faktor lainnya, yang mungkin bisa dilakukan dalam penelitian lebih lanjut oleh mahasiswa/i manajemen dengan konsentrasi pemasaran.

2. Penulis berharap untuk peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan metode, sampel, *instrument*, objek, dan teknik pengumpulan data maupun bentuk pengujian hipotesisnya lebih diperluas serta berbeda dari penelitian sebelumnya. Agar dapat menjadi penelitian yang lebih luas dan hasil yang lebih maksimal.

