

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy*(X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis :

- a) Variabel *tangible* (X1) Secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,114 > 0,05$ . Meskipun fasilitas dinilai baik, hal ini bukan faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah di BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi
- b) Variabel *reliability* (X2) Secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,119 > 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa ketelitian dan ketepatan janji dianggap sebagai standar operasional minimum oleh nasabah di BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi
- c) Variabel *responsiveness* (X3) Berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Sig.  $0,004 < 0,05$ ). Kesigapan staf dalam membantu kesulitan nasabah menjadi nilai tambah yang nyata. Artinya semakin baik *responsiveness* maka meningkatkan kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang

Ngawi.

- d) Variabel *assurance* (X4) Berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Sig. 0,000 < 0,05). Rasa aman atas dokumen jaminan dan transparansi informasi bunga sangat krusial dalam membangun kepuasan. Artinya semakin baik *assurance* maka meningkatkan kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
  - e) Variabel *empathy* (X5) Berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Sig. 0,000 < 0,05). Komunikasi yang hangat dan perhatian khusus kepada lansia/disabilitas menjadi faktor kunci kepuasan. Artinya semakin baik *empathy* maka meningkatkan kepuasan nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
  - f) Variabel Kualitas Pelayanan ,Berdasarkan hasil uji F , dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh positif yang sangat nyata (signifikan) terhadap Kepuasan Nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
2. Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) berpengaruh signifikan sebesar 82,6% terhadap Kepuasan Nasabah BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi, sedangkan sisanya sebesar 17.4% dijelaskan

oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel dependen terhadap kepuasan. Peneliti menyimpulkan bahwa meskipun satu atau dua variabel lemah secara mandiri, namun jika digabungkan, mereka membentuk persepsi kualitas yang kuat.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Didalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini. Adapun keterbatasan keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan pengisian kuesioner, sehingga terdapat kemungkinan responden mengisi kuesioner tidak dengan kondisi sebenarnya serta tidak bersungguh-sungguh sehingga akan berdampak pada data.
- 2) Penelitian ini hanya menggunakan sampel nasabah pada BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi.
- 3) Penelitian ini hanya menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel independen, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

## 5.3 Saran

Berdasarkan beberapa hal yang dapat disampaikan dalam penelitian ini, penulis memberikan bahan masukan sebagai berikut :

1. Bagi PT BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi
  - a) Mempertahankan Empati dan Jaminan: Karena dua variabel ini

memiliki pengaruh paling kuat, bank harus terus mempertahankan pendekatan kekeluargaan dan transparansi data untuk menjaga kepercayaan nasabah.

- b) Peningkatan Daya Tanggap: Perlu dilakukan pelatihan berkala bagi petugas keamanan dan *frontliner* agar lebih sigap menyambut nasabah guna meminimalkan persepsi antrean yang lama.
- c) Evaluasi Keandalan: Meskipun tidak signifikan, sistem komputer harus tetap dipastikan stabil agar tidak terjadi gangguan transaksi yang bisa menurunkan standar pelayanan minimal.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mengingat nilai R square adalah 82,6%, masih terdapat 17,4% variabel lain yang tidak diteliti. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti persepsi suku bunga, citra bank, atau loyalitas nasabah guna memperluas cakupan penelitian.