

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sulut Cab. Gorontalo” dan untuk mengetahui pengaruh terbesar dari variabel independen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis secara parsial, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa hanya empat variabel independen yaitu *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Artinya menurut konsumen, variabel independen tersebut dianggap penting ketika akan melayani nasabah di bank. Dan *Tangible* berpengaruh negatif artinya menurut konsumen, variabel *tangible* perlu ditingkatkan karena belum bisa melayani nasabah, jika belum ditingkatkan maka kualitas *tangible* yang diberikan kepada nasabah tidak berpengaruh.
2. Berdasarkan pengujian secara simultan, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

3. Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa semua variable independen *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sementara untuk variabel *tangible* berpengaruh negatif.
4. Hasil pengujian determinasi R memiliki tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu sebesar 0,706 dan determinasi R<sup>2</sup> menilai bahwa seberapa besar sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat dari pengujian penelitian variabel bebas mempengaruhi terhadap varibal terikat sebesar 0,643 atau sekitar 64,3%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Upaya selanjutnya dilaksanakan oleh pada PT. Bank Sulut Cabang Gorontalo dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan tersebut diharapkan agar tidak hanya menggunakan dan menjalankan strategi penerepan kualitas pelayanan saja tetapi harus mencakup seluruh komponen yang berkaitan dengan pemasaran dan mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabah. Sehingga laju pertumbuhan PT. Bank Sulut Cabang Gorontalo akan semakin cepat dan mampu bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dalam bidang yang sejenis.

2. Perlu ditingkatkan pelayanan tangible di PT. Bank Sular Cabang Gorontalo karena menurut analisis statistik dan survey lapangan mengenai kualitas perlengkapan, fasilitas fisik dan sarana komunikasi belum dapat memuaskan nasabah.

3. Ternyata hasil menunjukkan masih ada 35,7% dipengaruhi oleh aspek lain yang bukan menjadi sasaran dari penelitian ini. Oleh karena itu, bagi yang ingin meneliti masalah yang sama kiranya lebih menitik beratkan pada masalah yang merupakan aspek lain tersebut. Masalah atau aspek-aspek lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah tersebut bisa berupa kualitas produk, harga, promosi dan tempat.