

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Seluruh pernyataan yang disusun mewakili tiap variabel pada penelitian ini adalah valid. Hal dijelaskan dengan melihat uji validitas dan reliabilitas penelitian, yang menunjukkan bahwa seluruh responden mengerti mengenai pernyataan yang disajikan baik itu dalam hal kualitas pelayanan maupun pernyataan mengenai kepuasan nasabah, dan menjalankan seluruh aspek indikator kinerja yang disusun pada kuisioner.
2. Hasil Pengujian regresi memperoleh persamaan $\hat{Y} = 7.142 + 0.411X$ yang menjelaskan bahwa setiap terjadi perubahan 1 poin pada variabel kualitas pelayanan, maka akan diikuti kenaikan/penurunan sebesar 0,411 poin bagi variabel kepuasan nasabah. Nilai R^2 sebesar 0,858 menjelaskan bahwa sebesar 85,8% dari kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Unit Tapa, sedangkan sisanya sebesar 14,2% dari kepuasan nasabah memungkinkan untuk dijelaskan melalui faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Misalnya produk jasa yang ditawarkan, seperti tingkat suku bunga pinjaman/kredit dan suku bunga simpanan/deposito.

3. Bank BRI Kantor Unit Tapa kiranya perlu untuk mengkaji kembali standar penerapan layanan yang diberikan demi meningkatkan kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Agar Bank BRI Kantor Unit Tapa dapat melaksanakan desain pelayanan yang maksimal dengan fokus pada peningkatan kepuasan nasabahnya.
2. Agar penelitian dapat menjadi acuan perusahaan lainnya dan kalangan lain yang berkecimpung dalam sektor pelayanan/ jasa, sehingga kedepannya penerapan pelayanan dapat menjadi tolak ukur utama perusahaan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen.
3. Penelitian ini akan lebih baik jika ditambahkan variabel-variabel lainnya yang diperoleh dari penelitian-penelitian dan referensi yang lain, sehingga memungkinkan untuk menambah variabel yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/ nasabah seperti Kualitas produk yang dimiliki, lokasi perusahaan/ bank, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanullah, Alfian, 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada BKK Wedi cabang Karanganom. Skripsi diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Anis, Wahyuningsih, 2002. Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Surakarta.
- Arikunto, Suharsimi. Edisi 4. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Penerbit PT Bina Aksara. Jakarta
- Gaspersz, Vincent (2005), Manajemen Kualitas dalam Industri jasa: strategi untuk memenangkan persaingan global, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ghazali, Imam. 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP. Universitas Diponegoro. Semarang
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta. Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Benyamin Molan (Penerjemah). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip dan AB. Sutanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi Pertama). Jakarta. Salemba Empat
- Kotler, P (2002), Manajemen Pemasaran Edisi 1, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Mowen, 1995, kualitas kinerja Layanan Merupakan suatu Proses evaluasi, Erlangga, Jakarta.
- M. Biki, Muhsin, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo. Skripsi diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo.

- Riduwan, Drs. M. B. A. dan Engkos Achmad Kuncoro, SE, MM (2007), Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis). Bandung. Alfabeta 40153.
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta
- Soejono, 2007. Sistem dan Prosedur Kerja. Jakarta :Bumi Aksara.
- Sugiyono,, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Sukandarrumidi, 2002. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: UGM Press
- Supranto, 2001. Pengukuran Kepuasan Konsumen, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutopo dan Suryanto. 2003. Pelayanan Prima, Jakarta : LAN RI.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bamedia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Cetakan keenam. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2007. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yamit, Yulian, 2001. Manajemen Kualitas : produk dan Jasa, Ekonisia, Jakarta.
- Zeithami, 1998, Nilai-Nilai Kualitas Layanan Bagi Pelanggan, Liberty, Yogyakarta.
- Zulhendri, Oktavi, Lalu, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Shar-E di Yogyakarta. Skripsi diterbitkan. Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

<http://www.google.com/url?q=http://digilib.uin-suka.ac.id/>