

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo, dengan besaran pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 41,6%. Sedangkan sisanya sebesar 58,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Andalas semakin baik maka kepuasan nasabah juga akan semakin baik.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, maka semakin baik pula kepuasan yang dirasakan nasabah. Untuk BRI Unit Andalas Kota Gorontalo, kualitas pelayanan telah diterapkan dengan baik dibuktikan dengan jawaban responden dan juga hasil regresi, namun hal tersebut masih perlu ditingkatkan. Sehingga adapun saran dalam penelitian ini yaitu para pegawai di lingkungan BRI Unit Andalas Kota Gorontalo sebaiknya terus meningkatkan hasil kerjanya, harus memperhatikan kualitas pelayanan serta mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah agar dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah ketika melakukan transaksi di BRI Unit Andalas tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Aprilia Hellyani, Catharina. 2013. *Pengaruh Pengorbanan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Finding BII Maybank Kantor Cabang Malang*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Volume 11. Nomor 3. Program Magister Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya. Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bedu, Rustam. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor BRI Unit Tapa*. Laporan Penelitian, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo.
- Imron, Moch. 2011. *Cara Mudah Menyusun Skripsi*. Sagung Seto: Jakarta.
- Khatimah, Husnul. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Semarang Pattimura*. Laporan Penelitian. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler & Kevin. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Erlangga
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid II. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* 1. Millenium ed. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Mardikawati, Woro. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi*. Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 2. Nomor 1. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Okky, Christiana. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang*. Laporan Penelitian, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Parasuraman, V., A. Zeithaml and L. L. Beny, 1988. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. Journal of Marketing Research, Volume Vol. 49, pp. 41-50.
- Prasetyo, Riza Fajar. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Sampangan Kantor Cabang Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 2 No. 4 Halaman 97-122. Fakultas Ekonomi. Universitas Semarang.

- Riduwan, dan Akdon. 2008. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2011). "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*". Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2004, Pemasaran Jasa. Bayumedia: Malang
- Tjiptono, Fandy. 1994. *Strategi Pemasaran*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi: Yogyakarta.
- Tri Hartanto, Juzan. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah pd. Bpr Bank Jogja*. Laporan Penelitian, Magister Manajemen. Universitas Gunadarma. Jogjakarta.
- Umar, Husein. (2003). *Metodologi penelitian, aplikasi dalam pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.