BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank SulutGo Cabang Limboto dengan nilai koefisien determinasi sebesar 53,60%. Makna dari koefisien positif menunjukan bahwa layanan yang berkualitas dan memenuhi unsur pelayanan prima perbankan akan berdampak positif dalam peningkatan kepuasan konsumen PT. Bank SulutGo Cabang Limboto.
2. Kualitas produk BSG Touch berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank SulutGo Cabang Limboto dengan nilai koefisien determinasi sebesar 29,30%. Makna dari koefisien positif menunjukan bahwa produk BSG Touch yang semakin berkualitas dan inovatif akan mampu meningkatkan kepuasan konsumen dari PT. Bank SulutGo Cabang Limboto.
3. Kualitas layanan dan kualitas produk BSG Touch secara bersama-sama berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank SulutGo Cabang Limboto dengan nilai koefisien determinasi sebesar 82,90%. Sisanya sebesar 17,10% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti reward bagi nasabah, inovasi produk, inovasi layanan dan faktor internal konsumen (nasabah) PT. Bank SulutGo Cabang

Limboto. Sehingga dapat dikatakan bahwa adanya dampak yang baik dari kualitas layanan dan kualitas produk BSG Touch dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Bank SulutGo Cabang Limboto.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT. Bank SulutGo Cabang Limboto terus mengoptimalkan pelayanan terutama dalam hal keandalan pelayanan. Dimana bagi PT Bank SulutGo bekerja sama dengan outlet atau Toko di setiap Desa untuk transaksi tarik tunai atau transfer tunai bagi masyarakat yang belum paham mengenai android dan BSG Touch bisa menggunakan jasa tersebut.
2. Pentingnya bagi PT. Bank SulutGo Cabang Limboto untuk terus mengembangkan aplikasi BSG Touch sehingga mampu untuk menjadi representasi layanan yang lebih berkualitas dan bahkan menjadi sebuah aplikasi berbasis artificial intelligence yang bermanfaat untuk efisiensi biaya bagi PT. Bank SulutGo Cabang Limboto.
3. Perlu adanya reward atau undian yang dilakukan oleh PT. Bank SulutGo Cabang Limboto untuk menarik lebih banyak minat nasabah untuk menggunakan jasa perbankan di PT. Bank SulutGo Cabang Limboto sehingga akan berdampak pada peningkatan pendapatan perbankan.
4. Untuk kedepannya perkembangan mobile banking Bsg Touch diharapkan mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik lagi serta memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem

perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah. Karena mayoritas masyarakat masih meragukan keamanan dari sistem transaksi online.

5. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan objek sejenis, disarankan agar mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel atau meneliti variabel-variabel model lain yang berhubungan dengan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Gofur (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 37 – 44

Adela, Melfi. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa*), Skripsi.,38-59.

Anggita,Rizza.Ali, Hapzi (2017). *The Influence of Product Quality, Service Quality and Price to Purchase Decision of SGM Bunda Milk (Study on PT. Sarihusada Generasi Mahardika Region Jakarta, South Tangerang District),(Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Susu SGM Bunda (Studi Pada PT. Sarihusada Generasi Wilayah Mahardika Jakarta Kabupaten Tangerang Selatan).*,Cendekia Timur Tengah,Dubai, Uni Emirat Arab. 261

Arikunto, Suharsimi. (2010), *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hlm. 274

Arumsari, D. (2012). Analisis pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian air minum dalam kemasan (AMDK) merek Aqua. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Undip, 1(1), 1–80.

Bagja, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Junal Economia*, *10*(2).

Diputra, I Gstngr Arya Wigunamaha., Yasa, Ni Nyomankerti (2021). *The Influence Of Product Quality, Brand Image, Brand Trust On Customer Satisfaction And Loyalty (Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek,Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan DanLoyalitas).* Journal Of Business Management.25-34.

Eliza,Yulina, (2015), *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*,Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Perdagangan Padang.

Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta.

FirdousSadaf, Farooqi Rahela. (2017*). Impact of Internet Banking Service on Customer Sarisfaction (Dampak Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah).*Jurnal Perbankan dan Perdagangan Internet.

Hammoud, Jamil. M. Bizri, Rima. dan El Baba Ibrahim. (2018). *The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector (Dampak Layanan E-BankingKualitas pada*

Kepuasan Pelanggan:Bukti Dari LebanonSektor perbankan). Jurnal Manajemen Pemasaran.

Ichsan Hasan, Nurul. (2014) *Pengantar Perbankan,*(Pertama : April).

Juni Priansa, Donni.(2016). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer,* Bandung: Alfabeta, 197

Juni, Priansa, Doni, dan Suwatno. (2013). *Manajemen SDM dalam Prganisasi Publik dan Bisnis.*Bandung : Alfabeta.

Kamsir, *Customer Service Excellent :Teori dan Praktik* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2017) h.65

Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management*. Pearson Pretice Hall. New Jersey. 143

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan. 3*. Cetakan. Jakarta: Rajawali.

Kotler, Philip. (2014). *ManajemenPemasaran,.Edisi 13. Jilid 2*. Prenhalindo.Jakarta

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*.Jakarta: PT. Indeks.

Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Bumi*. Aksara : Jakarta.

Nasution. N. M, (2010),*Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Nawangsari, Sri dan Widiastuti, Retno. (2018). *Analisis pengaruh kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah Bank (studi kasus pada PT BANK DKI Depok).*Margonda Raya 100 Pondok Cina, Depok.52-54.

Permatasari, Dita Ayu (2017) *Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Edisi Anak Muda Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.* Diploma thesis, STIE Perbanas Surabaya.

Rustanti, Ninik. (2015). *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi* (Yogyakarta: Deepublish,),34.

Setyosari, punaji. (2012). Metode Penelitian Pengembangan. Jakarta: Kencana

Sinambela Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta* : PT. Bumi Aksara.

Sofiyan, Rizali. (2018). *Journal of Management Review.*Graduate Program Universitas Galuh Master of Manajemen Studies Program.173-182

Subagio, Ahmad (2010). *Marketing in Business(Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro),* (Jakarta: Mitra Wacana Media,), 244.

Sudaryono. (2016).Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi. Jogjakarta: Penerbit Andi.

Suhartanto, Dwi, Tjetjep Djatnika dkk. (2017). *Riset Pengelolaan dan Pemasaran,* Bandung: Alfabeta, , 38

Supranto, Johannes. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.

Supriyono, Maryanto. (2011) *Buku Pintar Perbankan.* (Yogyakarta: Andi,).

Tianingsih,Pradevi. (2014). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Baskin Robbins Ice Cream City Of Tomorrow Surabaya*,Jurnal Bisnis Indonesia Vol.5 No. 2

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction.* Jogjakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi. Offset, Yogyakarta.

Utami, Selvia Yesta. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Seluler Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Iain Metro)*. Skripsi.

Yuniarti, Vina Sri. (2015) *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik.* (Bandung: Pustaka Setia,).