

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelima variable *Reliability*, *Emphaty*, *Tangible*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari Cabang Painan.
2. Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R square sebesar 0,864 yang menunjukkan bahwa variable *Reliability* (X1), *Emphaty* (X2), *Tangible* (X3), *Responsiveness* (X4) dan *Assurance* (X5) mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Nagari Cabang Painan yaitu sebesar 87% sedangkan sisanya 13% dipengaruhi oleh variable-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang meliputi *reliability*, *emphaty*, *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Nagari BPD Sumbar Cabang Painan. Hal ini dapat dilihat dari nilai thitung dan nilai signifikan yang lebih kecil dari 5% yang diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda. Dengan demikian seluruh Hipotesis (H1, H2, H3, H4, dan H5) yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.
4. Dari hasil analisis diketahui bahwa 86,4% variasi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh bahwa kualitas layanan yang meliputi *reliability*, *emphaty*, *tangible*, *responsiveness* dan *assurance*.

5. Dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, dimensi tangible merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Nagari BPD Sumbar Cabang Painan.

5.2 Implikasi Penelitian

Nasabah atau pelanggan merupakan aset yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan, mengingat pelanggan mencerminkan potensi pertumbuhan pada masa yang akan datang. Upaya untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi perusahaan. Strategi yang tepat dapat menarik pelanggan hendaknya disusun secara cermat, agar pelanggan mau membeli produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Lebih dari itu, dengan segala kiatnya perusahaan hendaknya juga terus berupaya agar pelanggan merasa puas dapat berujung menjadi pelanggan yang loyal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh factor-faktor variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari Cabang Painan. Penelitian ini berhasil memperoleh bukti empiris bahwa variable kualitas pelayanan pada Bank Nagari Cabang Painan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dilihat dari masing-masing pengaruh variable maka variable tangible merupakan variable kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi untuk variable tangible lebih besar dari keempat variable lainnya. Berdasarkan hal tersebut implikasi penelitian yang dapat diberikan adalah :

1. Variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Nagari Cabang Painan, maka hendaknya

manajemen Bank Nagari Caban Painan dapat terus meningkatkan pelayanan bagi nasabah tanpa memandang status social baik bagi nasabah yang berkunjung maupun pada saat melakukan transaksi.

2. Manajemen Bank Nagari Cabang Painan hendaknya mempertahankan karakter yang telah ada sehingga dapat menjadi contoh bagi bank-bank pemerintah maupun Bank swasta lainnya baik yang baru muncul maupun yang baru membuka cabang di Sumatera Barat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Disisi lain, keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dan saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah

1. Sampel dalam penelitian ini terbatas pada nasabah Bank Nagari BPD Sumbar Cabang Painan yang jumlahnya relatif sedikit. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, peneliti dapat menggunakan sampel yang lebih besar, bervariasi dan melibatkan beberapa institusi sehingga hasil penelitian tersebut dapat lebih digeneralisir.
2. Penelitian ini dihasilkan dari penggunaan instrumen yang mendasarkan pada persepsi jawaban responden. Hal ini akan menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan realitas yang ada dan mengandung unsur subjektif dan jawaban yang tidak jujur. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik diharapkan

kiranya pada penelitian lanjutan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif seperti menggunakan teknik wawancara sehingga maksud responden dapat segera ditangkap dan sempurna.

3. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar menambah jumlah variabel yang diteliti atau menguji pengaruh dari variabel lain dengan menggunakan teknik analisa yang berbeda

5.4 SARAN

Penelitian ini masih jauh dari sempurna sehingga masih membutuhkan penelitian tambahan yang berkelanjutan, lebih terarah dan lebih luas dari penelitian ini sehingga kelemahan yang muncul dalam penelitian ini dapat diperbaiki dan disempurnakan. Saran yang dapat diberikan sebagai alternative dari penelitian ini di masa yang akan datang adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian mendatang hendaknya memfokuskan pada responden premium dan terpilih sehingga jawaban akan lebih valid ndan bervariasi sehingga dapat lebih mencerminkan kondisi yang sebenarnya.
- b. Pada penelitian yang mendatang dapat dilakukan penambahan variable yang terkait dengan pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan.
- c. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan penelitian untuk membandingkan pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan di 2 atau lebih Bank Konvensional maupun syariah.

2. Bagi Perusahaan

- a. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kelima variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Cabang Painan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Nagari Cabang Painan, untuk itu disarankan kepada manajemen Bank Nagari untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan agar nasabah yang sudah ada dapat bertahan dan dapat menarik nasabah baru. Meningkatkan pelayanan dapat dengan memberikan perhatian terhadap keluhan ataupun permasalahan yang dihadapi nasabah dan bersama-sama mencari solusi, meminimalisir kesalahan dalam memberikan layanan, serta tepat waktu dan tepat guna dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah akan selalu merasa puas dan dapat membangun kerjasama jangka panjang.
- b. Variabel Keandalan (*Reliability*), bank harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan yang beorientasi hasil dan memiliki tanggung jawab yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang terkait. pegawai bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan misalnya pencatatan saldo rekening nasabah sehingga tidak terjadi antrian panjang dan memberikan informasi secara akurat. Karyawan bank harus mampu membantu nasabah untuk menentukan tujuan dan solusi agar kepuasan nasabah meningkat.

- c. Variabel Perhatian (*Emphaty*), Bank Nagari Cabang Painan harus mampu memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dan pegawai bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja sehingga mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah dalam jangka panjang,
- d. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*), Bank Nagari Cabang Painan harus tetap memperhatikan dan meningkatkan tampilan interior agar tetap menarik dan modern. Khususnya sarana area parkir yang kurang luas dan memadai perlu dicarikan solusi dan diperbaiki.
- e. Variabel Daya tanggap (*Responsiveness*), Untuk mengantisipasi kinerja pegawai bank yang tidak mengecewakan nasabah, pegawai bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan pengisian slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh pegawai bank mendukung kegiatan pelayanan kepada

nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada pegawai bank berupa reward atau sejenisnya.

- f. Variabel Jaminan/Kepercayaan (*Assurance*), Bank harus dapat memberikan jaminan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada Bank, dan harus mampu membangun posisi yang aman dibanding dengan bank – bank lain melalui stabilitas bank terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia.

