

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dibahas pada bab iv mengenai “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK NAGARI CABANG PEKANBARU**” maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Dari uji koefisien determinasi semua dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, diperoleh nilai korelasi ganda (R) 0,810, artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan *frontliner* terhadap variabel kepuasan nasabah adalah 81,0%, dan sisanya sebesar 19,0% dipengaruhi oleh faktor lain.
- 2 Dari hasil uji koefisien regresi tabel F untuk semua dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, rata-rata diketahui nilai signifikansi regresi berpengaruh secara signifikan karena F hitung > F tabel ($34,315 > 2,316$). Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru.
- 3 Dari hasil uji tabel t diketahui rata-rata nilai sig. 0 itu artinya nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0 < 0,05$), maka dengan ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4Dari hasil uji tabel t diketahui variabel x5 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,727 < 1,987$).

5.2. Saran

1. Secara keseluruhan pelayanan *frontliner* pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru sudah bagus karena dilihat dari tanggapan responden, mayoritas responden menyatakan setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* Bank Nagari Cabang Pekanbaru, namun terdapat item pertanyaan yang mayoritas responden menyatakan netral, bahkan kurang setuju oleh karena itu Bank Nagari Cabang Pekanbaru harus meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah, pihak tertinggi dari Bank Nagari Cabang Pekanbaru harus memberikan pelatihan lagi mengenai pelayanan prima kepada *frontliner* agar tingkat pelayanan yang diberikan membuat nasabah menjadi puas.
3. Selain meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*, Bank Nagari Cabang Pekanbaru juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang lain, seperti tempat parkir yang agak luas, sehingga nasabah tidak kesulitan lagi mencari tempat parkir, dan nasabah tidak perlu memarkirkan kendaraannya di tempat lain.