BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah pada BPR. Nusamba Wlingi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti langsung *(tangibles)*, kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, empati *(empathy)* dan kepercayaan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR. Nusamba Wlingi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan F hitung ≥ F tabel (93,076≥ 2,32) atau sig F ≤ 5% (0,000 ≤ 0,05).
2. Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti langsung *(tangibles)*, kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)* secara simultan juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah BPR. Nusamba Wlingi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan F hitung ≥ F tabel (36,748 ≥ 2,32) atau sig F ≤ 5% (0,000 ≤ 0,05).
3. Dari hasil pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah jaminan *(assurance)*, karena memiliki koefisien regresi

memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan dan produk-produk BPR. Nusamba Wlingi, sehinga dapat menjawab pertanyaan nasabah, karyawan bank bersikap ramah dan sopan kepada nasabah, kemampuan bank dalam memberikan jaminan keuangan nasabah, dan keamanan nasabah saat bertransaksi. Penting disadari oleh pihak perusahaan bahwa rasa aman merupakan suatu keadaan yang diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalankan kehidupannya dan ini sudah menjadi keharusan dan merupakan unsur utama yang diinginkan oleh pelanggan/nasabah dalam menilai suatu layanan perbankan.

b. Peningkatan kepuasan nasabah dengan cara memperbaiki *attitude* yaitu karyawan mampu memberikan pelayanan yang dapat menyentuh hati pelanggan seperti sikap ramah, tulus, luwes, sopan, percaya diri, sabar, antusias, penolong, berinisiatif dan bisa memuji.

c. Menjaga dan meningkatkan pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh BPR. Nusamba Wlingi agar kepercayaan dan kepuasan nasabah yang sudah baik tetap terjaga.

2. Peneliti selanjutnya

Disadari bahwa suatu penelitian hendaknya berkesinambungan dengan selalu memperkaya penelitian dari berbagai sudut pandang agar menjadi suatu penelitian yang lengkap dan dapat digunakan oleh semua pihak yang terkait. Penelitian ini disadari masih merasakan

ketidaklengkapan yang dapat dikaji lebih jauh lagi oleh peneliti selanjutnya baik dari segi pengukuran kualitatif maupun kuantitatif dengan memperdalam obyek penelitiannya dan menambah variabel yang dipandang perlu.