

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan perhitungan yang telah dilakukan tentang “Pengaruh *The beginning* (X_1), *Satisfaction* (X_2), *Communication* (X_3), *Quality* (X_4), *Positive* (X_5), dan *Friendly* (X_6) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Senyuman Divisi Layanan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dengan besar pengaruh 82,9%.
2. Secara simultan, *The beginning* (X_1), *Satisfaction* (X_2), *Communication* (X_3), *Quality* (X_4), *Positive* (X_5), dan *Friendly* (X_6) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dengan total persentase pengaruh sebesar 86,1%, sedangkan sisanya sebesar 13,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.
3. Secara parsial, *The beginning* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan persentase pengaruh sebesar 9,65%, *Satisfaction* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan persentase pengaruh sebesar 9,27%, *Communication* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan persentase pengaruh sebesar 6,3%, *Quality* (X_4) berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan persentase pengaruh sebesar 10,28%, *Positive* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan persentase pengaruh sebesar 20,58%, dan *Friendly* (X_6) berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan persentase pengaruh sebesar 29,94%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat memberikan ide masukan-masukan kepada Bank BCA KCP Abdul Rivai , yaitu :

1. Penulis menyarankan agar divisi layanan nasabah menjaga konsistensi senyuman terhadap nasabah sehingga nasabah merasa puas ketika bertransaksi di Bank BCA KCP Abdul Rivai.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel yang lebih beragam untuk menguji pengaruh senyuman divisi layanan nasabah terhadap kepuasan nasabah.
3. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti nasabah secara lebih mendalam misalnya dengan wawancara, agar informasi yang didapat akan lebih akurat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Dengan adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Sampel yang digunakan adalah nasabah yang bertransaksi dengan divisi layanan nasabah pada Bank BCA KCP Abdul Rivai.
2. Penelitian ini dilakukan dengan metode *survey* menggunakan kuesioner saja. Seharusnya penelitian ini bisa juga dilakukan dengan wawancara.