

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan:

- 1 Hasil untuk PT. Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista dalam mengelola kualitas pelayanan jasa dinilai sangat baik oleh nasabah.
- 2 Hasil untuk tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista, bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah sangat baik. Dimulai dari variabel daya tanggap dengan skor nilai rata-rata 4.49, variabel jaminan dengan skor nilai rata-rata 4.3, variabel tangible dengan skor nilai rata-rata 4.21, variabel empathy jaminan dengan skor nilai rata-rata 4.19, variabel reliability dengan skor nilai rata-rata 4.05. Semua variabel menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah
- 3 Hasil untuk kepuasan pelanggan PT. Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh nasabah. Penilaian setuju oleh responden terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista diperoleh rata-rata skor sebesar 3.44. Artinya, tanggapan responden menunjukkan kepuasan pelanggan yang tinggi yang diberikan CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista

- 4 Hasil untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista bahwa menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan akan pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan. Hasil yang didapat secara hitungan statistik terhadap Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista secara umum sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya tingkat tanggapan dari masing-masing variabel
- 5 Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian Hipotesis 1 diterima ($t = 2,581 > 1,661$). Sehingga variabel bukti fisik (*tangible*) tetap dipertahankan, agar tetap memberikan bukti fisik yang terbaik.
- 6 Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian Hipotesis 2 diterima. ($t = 2,386 > 1,661$). Sehingga variabel keandalan (*reliability*) tetap dipertahankan, agar tetap memberikan keandalan (*reliability*) yang terbaik.
- 7 Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian Hipotesis 3 diterima. ($t = 2,053 > 1,661$). Sehingga variabel daya tanggap (*responsiveness*) harus ditingkatkan lagi, agar tetap memberikan variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang terbaik.

- 8 Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian Hipotesis 4 diterima. ($t = 2,378 > 1,661$). Sehingga variabel jaminan (*assurance*) tetap dipertahankan, agar tetap memberikan variabel jaminan (*assurance*) yang terbaik.
- 9 Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian Hipotesis 5 diterima. ($t = 2.101 > 1,661$). Sehingga variabel empati (*emphaty*) harus ditingkatkan lagi, agar tetap memberikan variabel empati (*emphaty*) yang terbaik.

Secara bersama-sama variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan besar pengaruh sebesar 55,7%.

Akibat dari pengaruh antara variabel X (kualitas produk) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan) = 0,577. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati) yang diberikan CIMB NIAGA, maka nasabah akan memberikan tanggapan tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan juga tinggi. Selain itu, kontribusi sebesar 33,29% dari variabel independen (kualitas produk) dalam menjelaskan atau memprediksi rasio keputusan pembelian.

5.2 Saran

Berdasarkan dari pembahasan sebelumnya, maka peneliti mendapatkan beberapa saran

1. Variabel bukti fisik (*tangible*) adalah variabel yang memiliki pengaruh paling besar dengan nilai yaitu 0,253. Jadi Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista dapat mempertahankan serta dapat meningkatkan fasilitas serta sumber daya manusia yang nantinya akan semakin memberikan kepuasan terhadap nasabah
2. Teller dan frontline office hendaknya lebih berkomunikasi dengan nasabah Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista agar tercipta suatu hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah