

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,147 dengan nilai signifikansi 0,034 dan koefisien regresi (b₁) sebesar 0,095. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,857 dengan nilai signifikansi 0,005 dan koefisien regresi (b₂) sebesar 0,156. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,060 dengan nilai signifikansi 0,042 dan koefisien regresi (b_3) sebesar 0,126. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar. Hal ini berdasarkan hasil pengujian analisis regresi ganda diperoleh harga F_{hitung} sebesar 5,265 dengan signifikansi 0,002. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,147. Nilai tersebut berarti 14,7% perubahan variabel kepuasan nasabah dapat diterangkan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan nilai pelanggan, sedangkan sisanya 85,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan BRI Unit Pangandaran Banjar perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena kualitas pelayanan BRI Unit Pangandaran Banjar

termasuk dalam kategori tinggi. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah karena hal ini sesuai dengan salah satu misi dari BRI yaitu memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional.

2. Perlunya meningkatkan kepercayaan kepada nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar. Melihat bahwa kepercayaan masih dalam kategori cukup dan merupakan variabel yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepercayaan, BRI Unit Pangandaran Banjar harus mampu mendahulukan kepentingan nasabah dan memenuhi kebutuhan para nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar.
3. Nilai Pelanggan BRI Unit Pangandaran Banjar perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena nilai pelanggan BRI Unit Pangandaran Banjar termasuk dalam kategori tinggi. Untuk meningkatkan nilai pelanggan, BRI Unit Pangandaran Banjar dapat menyediakan produk-produk yang belum tersedia, sehingga tidak membuat nasabah berpikir untuk berpindah pada bank lain.
4. Kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, karena kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar termasuk dalam kategori tinggi. Perlunya peningkatan kepuasan nasabah karena hal ini sesuai dengan visi dari BRI yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka BRI Unit Pangandaran Banjar harus

memperhatikan kualitas pelayanan, kepercayaan, nilai pelanggan dan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

5. Mengingat koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,147 atau 14,7%, hal ini berarti kemampuan model dalam menjelaskan perilaku variabel kepuasan nasabah baru sebesar 14,7% masih tergolong rendah, sehingga peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti faktor-faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Arthesa dan Edia Handiman. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT indeks
- Agung Purwo Atmojo. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Aldilla Yuna Isnawati. 2011. Pengaruh Bagi Hasil Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutera Mudharabah Pada Bank BPD DIY Syariah. *Skripsi*. Yogyakarta: UNY
- Ali Muhson. 2009. *Program Studi Pendidikan Ekonomi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi-Universitas Negeri Yogyakarta.
- _____. 2005. *Diktat Mata Kuliah Aplikasi Komputer*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial-Universitas Negeri Yogyakarta.
- Barnes. 2003. *Elemen Kepercayaan*. (<http://barnes.blogspot.com/2011/04/elemen-kepercayaan.html>). Diakses 12 April 2012
- Burhan Nurgiyantoro. 2009. *Statistika Terapan*. Bandung: Alfabeta
- Dahlan Siamat. 2001. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Dinda Monika Mediana Bahri. 2010. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Farida Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Flavian dan Giunaliu. 2007. *Measure on web usability Website*. *Journal of Computer Information Systems* 48 (No.1) hal 17-23.
- Hasibuan, S.P, Melayu. 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- <http://www.bri.co.id/TentangKami/VisidanMisi/tabid/60/Default.aspx>. Diakses 04 April 2012

- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhalindo
- Rambat Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Selemba Empat
- _____. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan praktik*. Jakarta: Selemba Empat.
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pappers and Rogers. 2004. *Faktor-faktor Terbentuknya Kepercayaan*. (<http://pappersrogers.blogspot.com/2011/04/faktor-faktorterbentuknya-kepercayaan.html>). Diakses 13 April 2012
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutrisno Hadi. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Syaiffudin Azwar. 2011. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thomas Suyatno, Djuhaepah T. Marala, dkk. 2005. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Tim Penyusun Kamus. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing
- _____. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Zulian Yamit. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia