

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Sumarecon Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian hipotesis secara parsial uji T variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai T-hitung sebesar 10.281 sedangkan statistik table (T tabel) sebesar 1.985 dan nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Dari hasil pengujian hipotesis secara parsial uji T variabel Kualitas Produk diperoleh nilai T-hitung sebesar 2.395 sedangkan statistik table (T tabel) sebesar 1.985 dan nilai signifikansi variabel Promosi 0,019 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
3. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara simultan diperoleh nilai F hitung $56.614 > F$ tabel 3.09 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0,000. Karena memiliki signifikansi lebih kecil dari α (0,05) yaitu sebesar 0,000 menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan analisis regresi berganda, maka dapat dipastikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.5290 atau sama dengan 52.90%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 52.90% variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen seperti Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk. Sementara sisanya 47.10% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel-variabel lain diluar model dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Dari hasil Kualitas Pelayanan, perusahaan hendaknya mampu mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan yang sudah ada dengan agar nasabah semakin puas dengan pelayanan yang telah ada.
2. Dari hasil Kualitas Produk, perusahaan hendaknya mampu mempertahankan dan terus meningkatkan Kualitas dari produk Bank BRI dengan cara meningkatkan kualitas bahan baku yang digunakan dalam sebagai bahan dasar pembuatan buku tabungan dan kartu ATM BRI.
3. Dari hasil Kepuasan Nasabah, perusahaan hendaknya mempertahankan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk yang ada, dengan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk yang baik maka nasabah akan setia dan berpikir untuk melakukan kunjungan kembali. Selain itu perusahaan juga dapat mengembangkan produk yang nantinya akan memberikan banyak variasi produk yang dapat dipilih nasabah.