

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Manusia (X_1) Proses (X_2), dan Teknologi (X_3) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Pengaruh secara bersama-sama tiap variabel bebas terhadap Tingkat kepuasan Nasabah dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 37,801, sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 menunjukkan nilai sebesar 2,697. Hal tersebut berarti F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah dapat diterima.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Manusia (X_1) Proses (X_2), dan Teknologi (X_3)) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada

hasil uji didapatkan bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah yaitu Manusia, Proses, dan Teknologi.

3. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Teknologi mempunyai nilai t_{hitung} dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Teknologi mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Teknologi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan mutu dari Teknologi yang digunakan, karena variabel Teknologi mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah, diantaranya yaitu dengan menambah penyediaan fasilitas-fasilitas misalnya penambahan jumlah ATM dan peningkatan kuantitas ruang tunggu guna mengoptimalkan dan mempercepat terlaksananya peran Manusia dan Proses sehingga Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan meningkat.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti

selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

