

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan dari hasil penelitian maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian terdapat adanya pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai $F_{hitung} 46,690 > F_{tabel} 2,274$ signifikansi sebesar 0,000 yang mana nilainya $<$ dari nilai tingkat signifikansi α (0,05). Hasil analisis pada penelitian ini juga menunjukkan besarnya dukungan variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,609, hal ini berarti variabel dari Kualitas Pelayanan tersebut secara simultan (bersama-sama) memberikan dukungan sebesar 60,9 % sedangkan sisanya sebesar 39,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil penelitian terdapat adanya pengaruh secara parsial antara variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) hanya beberapa variabel Kualitas

Pelayanan (X) yang tidak signifikan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan yaitu variabel Daya Tanggap (X3). Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 4.12. Dalam penelitian ini dilakukan uji regresi parsial dengan uji t yaitu :

a. Variabel Bukti Fisik (X1)

Setelah diuji dengan menggunakan program SPSS 19.0 for Windows adalah 0,020 dengan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga $\text{Sig} < \alpha$ yaitu $0,020 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik (X1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Besarnya pengaruh Bukti Fisik (X1) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,152 (B_1) dengan t_{hitung} sebesar 2,345 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar 1,976. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $2,345 > 1,976$ maka pengaruh bukti fisik (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh bukti fisik (X1)

b. Variabel Keandalan (X2)

Setelah diuji dengan menggunakan program SPSS 19.0 for Windows adalah 0,036 dengan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga $\text{Sig} < \alpha$ yaitu $0,036 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang

signifikan antara variabel keandalan (X2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Besarnya pengaruh daya tanggap (X2) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,068 (B_2) dengan t_{hitung} sebesar 2.113 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar 1,976. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.113 > 1,976$ maka pengaruh keandalan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Keandalan (X2).

c. Variabel Daya Tanggap (X3)

Setelah diuji dengan menggunakan program SPSS 19.0 for Windows adalah 0,306 dengan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga $Sig > \alpha$ yaitu $0,306 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap (X3) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Besarnya pengaruh daya tanggap (X3) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,076 (B_3) dengan t_{hitung} sebesar 1,027 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar 1,976. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,027 < 1,976$ maka pengaruh daya tanggap (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga

dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) tidak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh daya tanggap (X3).

d. Variabel Jaminan (X4)

Nilai signifikan variabel jaminan (X4) setelah diuji dengan menggunakan program SPSS 19.0 for *Windows* adalah 0,041 dengan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga $\text{Sig} < \alpha$ yaitu $0,041 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan (X4) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Besarnya pengaruh jaminan (X4) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,113 (B_4) dengan t_{hitung} sebesar 2,066 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar 1,976. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $2,066 > 1,976$ maka pengaruh jaminan (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh jaminan (X4).

e. Variabel Empati (X5)

Setelah diuji dengan menggunakan program SPSS 19.0 for *Windows* adalah 0,011 dengan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga $\text{Sig} < \alpha$ yaitu $0,011 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel empati (X5) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Besarnya pengaruh empati (X5) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah

Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,173 (B_5) dengan t_{hitung} sebesar 2,577 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar 1,976. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,577 > 1,976$ maka pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh empati (X5).

3. Berdasarkan hasil penelitian yang paling dominan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah Empati (X5), karena memiliki nilai koefisien regresi (b) dan t_{hitung} paling besar. Besarnya pengaruh empati (X5) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,173 (B_5) dengan t_{hitung} sebesar 2,577 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar 1,976. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,577 > 1,976$ maka pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) Sehingga variabel Empati (X5) mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel empati mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Bank

Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Empati, karena variabel Empati mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah, diantaranya yaitu dengan memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus-menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dan karyawan bank sehingga Tingkat Kepuasan Nasabah akan meningkat.
2. Dari kelima variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) hanya variabel Daya Tanggap (X3) yang kurang mampu mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) sehingga diharapkan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan dapat mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat kepada para nasabah.
3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan 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.