

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Perhitungan uji F terhadap variabel bebas (bukti fisik (*tangibles*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), perhatian (*empathy*) (X_5) sebesar 56,212 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, maka signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai margin error pengujian yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa (bukti fisik (*tangibles*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), perhatian (*empathy*) (X_5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Diterimanya hipotesis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.
2. Variabel bebas yaitu perhatian (*empathy*) (X_5) adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya dengan hasil uji t_{hitung} tertinggi sebesar 8,591. Faktor –faktor yang perlu ditingkatkan dalam variabel perhatian adalah perhatian yang diberikan karyawan secara individual untuk menciptakan suasana nyaman saat berinteraksi, kepedulian

karyawan dalam memahami setiap kebutuhan nasabah, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi karena dengan pelayanan yang ramah akan memberikan perasaan senang dan nyaman atas pelayanan yang diberikan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya maka tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen maka akan semakin baik dan itu mendorong calon nasabah untuk berkunjung ke PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

B. Saran

Dari hasil simpulan, maka ada beberapa saran yang dapat diambil dan dijadikan sebuah pertimbangan bagi perusahaan PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya antara lain :

1. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah hendaknya PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya terus melakukan evaluasi terhadap keluhan nasabah.
2. PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan input (pelayananyang dijanjikan secara tepat, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah sehingga nasabah merasa aman atau terjamin) maupun solusi yang baik guna terciptanya kepuasan nasabah.
3. PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya sebaiknya melakukan survey atau penelitian kepada nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya

untuk melihat apakah nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.