

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

##### **a. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$  menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan ( $X_1$ ) akan mengakibatkan kenaikan kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar 0,59 skor pada konstanta 42,85.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 48,99% dan sisanya sebesar 51,01% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

##### **b. Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$  menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepercayaan ( $X_2$ ) akan mengakibatkan kenaikan kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar 0,63 skor pada konstanta 41,55.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kepercayaan sebesar 47,55% dan sisanya sebesar 52,45% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## **B. Implikasi**

### **a. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa BRI Unit Mangunjaya harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang rendah, jika dibiarkan secara terus-menerus akan membuat nasabah pergi dan berpaling dengan bank lain.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, pada variabel kepuasan nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah membicarakan hal-hal menyenangkan, yaitu sebesar 33,93%. Selanjutnya, indikator tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing, yaitu sebesar 33,15%. Selanjutnya, indikator menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), yaitu sebesar 32,93%.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nasabah yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank rendah, akan memiliki kepuasan yang rendah pula. Hal yang perlu dilakukan bank adalah meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah dapat tinggi pula terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya di Bekasi.

#### **b. Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa BRI Unit Mangunjaya harus dapat meningkatkan kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang diakibatkan oleh kepercayaan yang rendah, jika dibiarkan secara terus-menerus akan membuat nasabah pergi dan berpaling dengan bank lain.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, pada variabel kepuasan nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah membicarakan hal-hal menyenangkan, yaitu sebesar 33,93%. Selanjutnya, indikator tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing, yaitu sebesar 33,15%. Selanjutnya, indikator

menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), yaitu sebesar 32,93%.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nasabah yang merasa kepercayaan kepada bank rendah, akan memiliki kepuasan yang rendah pula. Hal yang perlu dilakukan oleh bank adalah meningkatkan kepercayaan agar kepuasan nasabah dapat tinggi pula terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya di Bekasi.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya antara lain:

1. BRI harus meningkatkan kualitas pelayanan sebaik mungkin untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan menyediakan halaman parkir yang luas dan memadai sesuai dengan banyaknya nasabah yang datang setiap harinya, sehingga memudahkan nasabah yang membawa kendaraan pribadi.
2. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan bahwa kepercayaan nasabah BRI harus lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan informasi mengenai produk BRI dengan benar dan terperinci seperti, tingkat suku bunga, keunggulan yang didapatkan, biaya administrasi dan sebagainya harus sesuai dengan yang telah diinformasikan, sehingga membuat nasabah yakin dengan produk-produk yang ditawarkan oleh BRI.