

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan temuan fakta dari penelitian yang telah diuraikan dan dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat penulis dapat menarik kesimpulan yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan.

1. Indikator pemenuhan harapan merupakan alat ukur yang mempunyai nilai secara dominan dalam kepuasan nasabah. Karena pemenuhan harapan yang baik dibutuhkan oleh setiap nasabah.
2. Indikator jaminan merupakan alat ukur yang mempunyai nilai cukup rendah dalam kepuasan nasabah. Karena kurangnya kepercayaan dan tanggungjawab kepada para nasabahnya.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah Kanca Tg. Priok di Jakarta Utara.
4. Dalam melakukan uji persyaratan analisis dengan uji normalitas galat taksiran menggunakan rumus liliefors diperoleh data berdistribusi normal. Sedangkan uji persyaratan analisis dengan menggunakan uji linieritas dapat disimpulkan bahwa regresi tersebut adalah linier.
5. Hasil perhitungan uji koefisien korelasi dengan rumus korelasi *Product Moment*, menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara pelayanan

prima dengan kepuasan nasabah. Dan pada uji keberartian regresi hasil perhitungan menunjukkan bahwa data regresi berarti.

6. Uji keberartian korelasi juga menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah adalah signifikan. Dan koefisien determinasi menginterpretasikan seberapa besar variasi variabel kepuasan nasabah dengan pelayanan prima.

B. Implikasi

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan prima bersumber dari sikap, perhatian, dan tindakan para karyawan. Pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara suatu karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Berdasarkan hal tersebut agar kepuasan nasabah meningkat dibutuhkan pelayanan prima yang baik untuk membuat nasabahnya tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan nasabah akan terpenuhi.

Berdasarkan hasil pengolahan data, terlihat bahwa indikator pemenuhan harapan sebagai alat ukur secara dominan dalam kepuasan nasabah. Tanpa adanya pemenuhan harapan yang sesuai maka kepuasan nasabah akan rendah. Sebaliknya dengan pemenuhan harapan yang baik maka kepuasan yang dirasakan nasabah akan semakin tinggi.

Mengingat hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang positif antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah, hal ini dapat dijadikan suatu pertimbangan bagi bank untuk lebih mengelola pelayanan prima dengan baik

sehingga bisa menghasilkan suatu kepuasan nasabah yang maksimal disamping beberapa faktor lain yang juga ikut mempengaruhinya.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi diatas, maka peneliti menyampaikan saran – saran kepada BRI Kanca Tg. Priok Jakarta – Utara, yaitu :

1. Pihak Bank harus lebih lagi memperhatikan kepuasan nasabah, karena pelayanan prima yang diberikan dari karyawan bank baik itu teller, costumer service, maupun keamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Pelayanan prima yang harus lebih ditingkatkan yaitu dalam hal menghargai nasabah, mengamati perilaku nasabah, selalu siap melayani nasabah, serta mewujudkan kebutuhan para nasabahnya dengan demikian maka akan membuat nasabah merasa nyaman dan merasa dicintai sehingga timbul rasa kepuasan.
3. Pihak Bank hendaknya mampu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan nasabahnya dengan memberikan fasilitas yang baik kepada setiap nasabahnya.