

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa penelitian mengenai kepuasan nasabah berhasil memberikan kesimpulan dan membuktikan bahwa hipotesis yang dikemukakan di awal adalah dapat diterima. Penelitian yang dilakukan di RW 07 kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur, dari bulan Januari 2016 sampai dengan Juni 2016 memberikan hasil sebagai berikut:

Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah Bank BCA pada warga RW 07 kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur. Jika kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Terdapat hubungan positif antara citra perusahaan dengan kepuasan nasabah Bank BCA pada warga RW 07 kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur. Jika citra perusahaan semakin baik, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah Bank BCA pada warga RW 07 kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur. Jika kualitas pelayanan dan citra perusahaan semakin baik, maka kepuasan

nasabah akan semakin meningkat. Hipotesis ini dibuktikan dengan persamaan regresi berganda $\hat{Y} = 0.632 + 0.601 (X_1) + 0.212 (X_2)$.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah diperoleh dari hasil determinasi (R^2) sebesar 0.403. Jadi kemampuan dari variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan untuk menjelaskan kepuasan nasabah secara simultan sebesar 40.3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan dan citra perusahaan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah Bank BCA pada warga RW 07 kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulo Gadung, Jakarta Timur. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan sangat menentukan meningkatnya kepuasan nasabah.

Pada variabel kualitas pelayanan dimensi yang memiliki rata-rata terbesar adalah dimensi *Reliability (Keandalan)* sebesar 22%. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BCA harus mempertahankan berbagai pelayanan khususnya dalam hal keandalan agar nasabah semakin puas terhadap Bank BCA apabila pelayanan Bank BCA sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu dan pelayanan kepada semua nasabah tanpa kesalahan. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan terendah adalah *Responsiveness (Daya*

Tanggap) sebesar 18%. Bank BCA harus meningkatkan pelayanan dalam hal kecepatan dalam memberikan solusi dan dalam melayani keluhan pelanggan. Karyawan juga harus lebih sigap dalam melayani nasabah agar nasabah Bank BCA merasa puas.

Pada variabel citra perusahaan, dimensi yang memiliki rata-rata terbesar adalah Value sebesar 26%. Hal ini menunjukkan Bank BCA harus mempertahankan nilai kepedulian terhadap nasabah dan kecepatan tanggapan karyawan dalam melayani nasabah. Sedangkan dimensi promosi terendah adalah dimensi *Personality* sebesar 24%.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah Bank BCA tinggi, maka Bank BCA harus memperhatikan kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang baik sehingga menghasilkan kepuasan nasabah terhadap bank BCA.

C. Saran

Berdasarkan implikasi yang dikemukakan di atas, saran yang dapat peneliti berikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. *PT. Bank Central Asia Tbk.* seharusnya bisa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap semua nasabah sehingga semakin bank nasabah Bank BCA yang merasa puas dan semakin banyak nasabah yang ingin menabung di Bank BCA.
2. *PT. Bank Central Asia Tbk.* seharusnya menghadapi keluhan nasabah dengan baik dan pemberian solusi atas keluhan nasabah yang tepat dan

cepat agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank BCA.

3. *PT. Bank Central Asia Tbk.* harus menciptakan citra perusahaan yang baik di mata masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dan aman ketika masyarakat memilih untuk menabung di Bank BCA.