

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan pengujian analisis uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh hasil dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,673 atau (67,3%) yang menyatakan kontribusi *intangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya dapat dikatakan kuat pengaruhnya.

2. Berdasarkan pengujian analisis uji t, diperoleh hasil variabel terbesar pertama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya adalah *emphaty* (X_5) sebesar 5,677 dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,025$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Hal ini dikarenakan dari semua pernyataan yang pengaruhnya paling besar diberikan oleh pernyataan ($X_{5,4}$), yaitu karyawan PT Bank Papua Cabang Surabaya mampu dalam mengutamakan kepentingan nasabah.

3. Berdasarkan pengujian analisis uji t, diperoleh hasil variabel terbesar kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya adalah *reliability* (X_2) sebesar 3,248 dengan nilai signifikan ($0,002 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Hal ini dikarenakan dari semua pernyataan yang pengaruhnya paling besar diberikan oleh pernyataan ($X_{2,4}$), yaitu karyawan PT Bank Papua Cabang Surabaya melayani nasabah sesuai jadwal dengan jam kerja kantor.

4. Berdasarkan pengujian analisis uji t, diperoleh hasil variabel terbesar ketiga yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya adalah *assurance* (X_4) sebesar 2,439 dengan nilai signifikan ($0,016 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini dikarenakan dari semua pernyataan yang pengaruhnya paling besar diberikan oleh pernyataan ($X_{4.3}$) yaitu nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya dapat mengambil uang tunai melalui ATM bersama.
5. Berdasarkan pengujian analisis uji t, diperoleh hasil variabel terbesar keempat yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya adalah *tangibles* (X_1) sebesar 2,085 dengan nilai signifikan ($0,039 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini dikarenakan dari semua pernyataan yang pengaruhnya paling besar diberikan oleh pernyataan ($X_{1.4}$) yaitu PT Bank Papua Cabang Surabaya memiliki ruangan kantor yang bersih dan tertata rapi dengan baik.
6. Berdasarkan pengujian analisis uji t, diperoleh hasil variabel terendah yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya adalah *responsiveness* (X_3) sebesar 0,224 dengan nilai signifikan ($0,823 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima. Hal ini dikarenakan dari semua pernyataan yang pengaruhnya paling sedikit atau tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Papua Cabang Surabaya adalah dari semua pernyataan yang digunakan ($X_{3.1.2.3}$).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari semua variabel yang ditelitinya *Empathy* (X_5) yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya. Adapun beberapa saran yang dikemukakan oleh peneliti sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bank maupun peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak PT Bank Papua Cabang Surabaya
 - a. Nasabah harus diarahkan dan diantar oleh karyawan untuk mengurus keperluannya sampai selesai dengan baik.
 - b. Nasabah diberikan informasi keuangan dan produk bank melalui email, sehingga nasabah memahami perkembangan informasi terkini mengenai bank dan produknya.
 - c. Menambahkan loket layanan pada *customer service* dan bagian *teller*, agar nasabah tidak menunggu lama dan mendapatkan pelayanan dengan cepat sehingga nasabah semakin loyal terhadap bank.
 - d. Mengganti cat ruang dan perabotan lainnya dalam satu tahun sekali, sehingga nasabah mendapatkan kepuasan tersendiri dari perubahan penampilan ruangan kantor dari sebelumnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selain variabel yang telah digunakan dan diteliti, diharapkan penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- AL Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Danny, T. W. dan Chandra F. 2001. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 3. No. 2. September (85-95).
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ferdinand, Augusty. 2008. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronross, C. 2000. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prana Media.
- . 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Khabibullah, A. Madjid. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Bukit Annur Kabupaten Kendal. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta (online)*. (<http://www.ums.ac.id/naskah-publikasi-ilmiah>). (Diakses tanggal 27 Maret 2018: pukul 0159).
- Khoirista, Afrinda dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survey pada Pelanggan Pedex Express Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (online)*. Vol. 25. No. 2. (<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>) (Diakses tanggal 17 April 2018: pukul 21.01).
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 8. Jakarta: Erlangga.
- dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.

. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.

_____. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 6. No. 2 (123-136).

Pase, Longginus. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa: The Essence of Service Marketing*. Terjemahan Tjiptono, Fandy. Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Andi.

. 2008. *Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Andi.

Ramdan, M. Asep. 2008. *Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen*. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>). (Diakses tanggal 17 April 2018: pukul 21.15).

Sadi. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank: Studi Kasus pada BPR BKK Pati Kota. *Jurnal*. Vol. 1. No. 2. Sangadji,

Etta dan Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Swastha, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

- Tjiptono, Fandy. 2004a. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2004b. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Malang: Bayumedia Publishing.
- _____ dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- . 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi 4. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- . 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- . 2014. *Customer Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- . Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun. 1992).
- Utami, Chhristina Whidya. 2008. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jilid 1. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- . 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jilid 1. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kembangan.
- Yamit, Zulian, 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi 1. Cetakan 2. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Edisi 2. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- _____. 2008. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Edisi 2. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

