

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dikemukakan pada bab terdahulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan uji F, maka F hitung yang dihasilkan lebih besar dari F tabel, atau $10.522 > 2.89$, dan koefisien determinan (R Square) sebesar 0.548 dan apabila diperhitungkan dengan adanya variabel tidak terkontrol, koefisien determinannya (Adjusted R Square) menunjukkan angka sebesar 0.496. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen yaitu; kecepatan penyajian informasi (X_1), kenyamanan fasilitas ruangan (X_2), dan keramah-tamahan atau kesopanan (X_3) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y).
2. Dari hasil uji parsial tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa diantara faktor-faktor layanan yang meliputi kecepatan penyajian informasi (X_1), kenyamanan fasilitas ruangan (X_2) dan keramah-tamahan/kesopanan (X_3) secara parsial dari ketiga variabel tersebut yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah kenyamanan fasilitas ruangan (X_2), hal ini dbuktikan dengan besarnya koefisien regresi sebesar 0.448 dan t_{hitung} sebesar 3.398 lebih besar dibandingkan dengan variabel kecepatan penyajian informasi (X_1) yaitu koefisien regresi sebesar 0.215



dan t_{hitung} sebesar 1.595 dan keramah-tamahan/kesopanan (X_3) yaitu koefisien regresi sebesar 0.108 dan t_{hitung} sebesar 0.781. Dengan demikian hipotesis kedua yang mengatakan bahwa faktor-faktor layanan yaitu kenyamanan fasilitas ruangan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Gtara Mega Usaha.

3. Berdasarkan uji regresi linier berganda hubungan dari ketiga variabel independen yaitu : Kecepatan penyajian informasi (X_1), Kenyamanan fasilitas ruangan (X_2), Keramah tamahan / kesopanan (X_3) diatas mempunyai hubungan atau kontribusi yang cukup kuat terhadap variabel dependennya yaitu Y. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 0.548, sedangkan 0.452 dipengaruhi oleh variabel lain atau tak terkontrol (e). Artinya 54,8 % kepuasan nasabah dipengaruhi oleh Kecepatan penyajian informasi (X_1), Kenyamanan fasilitas ruangan (X_2), Keramah tamahan / kesopanan (X_3), sedangkan 45,2 % nya dipengaruhi oleh variable lain selain Kecepatan penyajian informasi (X_1), Kenyamanan fasilitas ruangan (X_2), Keramah tamahan / kesopanan (X_3).



5.2. Saran

Saran-saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan adalah:

- a. Untuk memberikan kepuasan nasabah, perusahaan harus lebih memperhatikan layanan-layanan yang diberikan, khususnya keramah tamahan / kesopanan dan kecepatan penyajian informasi, hal ini didasarkan pada hasil analisis bahwa faktor-faktor layanan mempunyai pengaruh yang signifikan adalah kenyamanan fasilitas ruangan.
- b. Perusahaan disarankan untuk tetap mempertahankan layanan terutama mengenai pengembangan SDM terkait dengan keramah tamahan / kesopanan dan kecepatan penyajian informasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Dajan, Anto, 1996, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid II, Jakarta, LP3ES.
- Handoko, H.T., 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta, BPFE.
- Kotler, Philips dan Gary, Amstrong, 1994, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, LP3ES.
- Kotler, Philips, 1996, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Keenam, Jakarta, Airlangga.
- Nawawi, Hadari, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Penerbit Gadjah Mada University Prerss.
- Nitisemito A., 1996, *Manajemen Personalial, Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Jakarta., Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nasir M., 1998, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta, Penerbit Andi Ofset.
- , 1999, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta, Penerbit Andi Ofset.
- Swastha Basu, dan Irawan, 1983, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta, Liberty.

