

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang digunakan sesuai dengan tujuan hipotesis yang dilakukan, dengan analisis linier regresi berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Ternyata keramahan ( $x_1$ ), kecepatan ( $x_2$ ) dan ketelitian ( $x_3$ ) berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan nasabah perusahaan (Y), hal ini terlihat dari tabel ANOVA, dengan  $F_{hitung} (39,233) > F_{tabel} (2,70)$  atau signifikan  $(0,000) < \alpha (0,05)$ .

Ternyata keramahan ( $x_1$ ), kecepatan ( $x_2$ ) dan ketelitian ( $x_3$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah perusahaan (Y), hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  keramahan ( $x_1$ )  $(3,930) > t_{tabel} (1,980)$  atau signifikan  $(0,000) < \alpha (0,05)$ , nilai  $t_{hitung}$  kecepatan ( $x_2$ )  $(2,894) > t_{tabel} (1,980)$  atau signifikan  $(0,005) < \alpha (0,05)$ , dan nilai  $t_{hitung}$  ketelitian ( $x_3$ )  $(3,396) > t_{tabel} (1,980)$  atau

signifikan  $(0,001) < \alpha (0,05)$ .

#### 5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dikemukakan untuk Central Operasional *Eksport Import* PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya, sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak Kepala Bidang maupun staf Central Operasional *Eksport Import* PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya harus terus menerapkan



pelayanan (keramahan, kecepatan, dan ketelitian) yang lebih baik bagi nasabah perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah perusahaan.

2. Dengan penerapan kualitas pelayanan secara optimal diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah perusahaan yang diikuti dengan loyalitas nasabah perusahaan untuk tetap bertransaksi di Central Operasional *Eksport Import* PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adam Jr, Everett .E, Ronald J. Ebert, 1992, *Production and Operation Management*, Prentice Hall International.Inc, Fifth Edition, New Jersey.
- Alhusin, Syahri, 2003, *Aplikasi Statistik Praktis*, Edisi Kedua, Edisi Revisi, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Barata, Atep, Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Gramedia.
- Bone dan Kuntz, 1995, *Pemasaran*, Prentice Hall, New Jersey.
- Dajan, Anto, 1996, *Pengantar Metode Statistik I*, Cetakan 11, Jakarta, LP3ES.
- Dayis, Keith and John Newstrom, 1993, *Organization Behavior : Human Behavior at Work*, Ninth Edition, Singapore, Mc. Graw Hill, Inc.
- Effendy, Rustam, 1996, *Pengantar Marketing Management*, Jilid Dua, Malang, Genius.
- Kotler, Philip and Allan R. Anderson, 1995, *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*, Ova Emilia; ed. Mubasyir Hasanbasri, (Edisi tiga), Yogyakarta, Gajah Mada, Univ. Press.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1997, *Principle of Marketing*, Eight Edition, New Jersey, Prentice Hall International Inc. Eglewood Cliff.
- Kotler, Philip, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi lima, Jilid 1, Jakarta, Intermedia
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi (Editor), 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta, LP3ES.
- Sudjana, 1990, *Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga*, Edisi ke-5, Jakarta, Tarsiti.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kesatu, Bandung, Alfa Beta.
- Supranto, J., 1997, *Statistik : Teori dan Aplikasi*, Edisi Lima, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.
- Swastha, Basu, 2000, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Kedelapan, Yogyakarta, Liberty.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Edisi I, Cetakan kelima, Yogyakarta, ANDI.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Cet. keenam, Yogyakarta, ANDI.
- Zeithaml, Valerie A., 1990, *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 1993, *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press.

