



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dengan analisis linier regresi berganda, maka dikemukakan beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Variabel kehandalan (x_1), ketanggapan (x_2), keramahan (x_3), komunikasi (x_4), mengerti nasabah (x_5) berpengaruh secara serempak dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini terlihat dari hasil $F_{hitung} (47,409) > F_{tabel} (2,30)$ atau signifikan $(0,000) < \alpha (0,05)$.
2. Variabel kehandalan (x_1), ketanggapan (x_2), keramahan (x_3), komunikasi (x_4) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} kehandalan (x_1) $(3,686) > t_{tabel} (1,980)$ atau signifikan $(0,000) < \alpha (0,05)$, nilai t_{hitung} ketanggapan (x_2) $(-0,755) < t_{tabel} (1,980)$ atau tidak signifikan $(0,452) > \alpha (0,05)$, nilai t_{hitung} keramahan (x_3) $(-0,449) < t_{tabel} (1,980)$ atau tidak signifikan $(0,655) > \alpha (0,05)$, nilai t_{hitung} komunikasi (x_4) $(4,120) > t_{tabel} (1,980)$ atau signifikan $(0,000) < \alpha (0,05)$, dan nilai t_{hitung} mengerti nasabah (x_5) $(5,323) > t_{tabel} (1,980)$ atau signifikan $(0,000) < \alpha (0,05)$.
3. Dari kelima variabel yang diteliti, variabel kehandalan (x_1) yang berpengaruh dominan karena nilai koefisien regresi sebesar 0,662 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi variabel komunikasi (x_4) sebesar 0,653, mengerti nasabah (x_5) sebesar 0,606, keramahan (x_3) sebesar -0,081, dan ketanggapan (x_2) sebesar -0,220.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dikemukakan sebagai berikut :

1. Staf Bagian Prioritas dalam memberikan pelayanan dengan sangat optimal pada seluruh nasabah prioritas, maka kinerja perusahaan dapat meningkat sehingga harapan nasabah terhadap kepuasan nasabah terwujud juga. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan Staf Bagian Prioritas tersebut sangat memuaskan yang berarti pelayanan yang diberikan kepada nasabah pada tahap yang optimal.
2. Pelayanan yang berkualitas berdasarkan suatu standar khusus di mana kemampuan, kinerja, kehandalan, kemudahan Bagian Prioritas dapat diukur serta tingkat keunggulan Bagian Prioritas yang nyata diharapkan untuk memenuhi keinginan nasabah Prioritas.
3. Dengan memberikan kualitas pelayanan kepada seluruh nasabah, diharapkan ada peningkatan loyalitas seluruh nasabah Prioritas, sehingga dari waktu ke waktu Bagian Prioritas akan mampu memelihara dan meningkatkan pelayanannya sehingga dapat meraih peningkatan nasabah yang diharapkan.



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.
- Davis, 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.
- Hanan dan Karp, 1998, *Strategi Pemasaran*, Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip and Allan R. Anderson, 1995, *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*, Ova Emilia; ed. Mubasyir Hasanbasri, (Edisi tiga), Yogyakarta, Gajah Mada, Univ. Press.
- _____, Philip and Gary Armstrong, 1994, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi lima, Jilid 1, Jakarta, Intermedia
- Silalahi, Amin, Gabriel, 2003, *Metodologi Penelitian Dan Studi Kasus*, Cetakan Pertama, Sidoarjo, CV. Citramedia.
- 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 1, Jilid 3, Jakarta, Erlangga.
- _____, 2001, *Statistik : Teori dan Aplikasi*, Edisi Lima, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Edisi I, Cetakan kelima, Yogyakarta, ANDI.
- _____, 2002, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Cet. keenam, Yogyakarta, ANDI.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990, *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press.

