

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V (lima) ini berisikan : Simpulan dan Saran. Setelah meneliti, menganalisis, dan mengolah data akhirnya tibalah pada kesimpulan. Berdasarkan analisis pada bab 4 (empat) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan jasa *customer service* terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bank Mega, Tbk Palembang diukur dari *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari analisis yang telah dilakukan dengan regresi linier berganda dapat dinyatakan bahwa model yang digunakan berpengaruh kuat dan setelah di uji didapat nilai *R square* sebesar sebesar 0,981 menunjukkan bahwa variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat (kepuasan nasabah) sebesar 98,1% sedangkan sisanya ($100\% - 98,1\% = 1,9\%$) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
2. Diketahui bahwa dari kelima variabel yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* variabel yang paling berpengaruh adalah *responsiveness* dan *emphaty*. Dengan demikian sebaiknya ada

perbaikan dari segi *tangible*, *reliability* dan *assurance* yang diberikan kepada pelanggan agar dapat mencapai apa yang diinginkan oleh pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang yang dikemukakan, maka penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepala cabang Bank Mega cabang Palembang perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan jasa dari segi dimensi *responsiveness* (*Customer service* selalu bersedia menolong nasabah) dan *emphaty* (*Customer service* akan menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan nasabah dan *Customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya tidak memandang status sosial) karena merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Bank Mega.
2. Kepala cabang Bank Mega cabang pembantu sayangan Palembang perlu memberikan perhatian dan perbaikan terhadap variabel kualitas layanan jasa yang kurang mendapat respon yang baik dari nasabah dengan 3 (tiga) cara yaitu:
 - a. Dari segi *reliability*, Bank Mega harus memperhatikan ketanggapan dalam melayani nasabah dengan cepat dan tepat agar nasabah tidak merasa kecewa.
 - b. Dari segi *tangible*, Bank Mega harus memperhatikan ruangan *customer service* agar nasabah merasa nyaman ketika melakukan transaksi.

- c. Dari segi *assurance*, Bank Mega harus memperhatikan kenyamanan nasabah agar nasabah merasa nyaman dengan transaksi yang mereka lakukan.