

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi di BNI KLN Indralaya, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Persamaan regresi $Y = 0,760 X_1 + 0,087X_2 + 0,171X_3 + -0,276X_4 + -0,214X_5 + 0,269X_6 + 0,203X_7$ artinya terdapat variabel independen berpengaruh positif dan negati terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Dari hasil koefesien regresi yang didapat menunjukkan, Dari hasil koefesien regresi yang didapat menunjukkan, faktor product ($b_1 = 0,760$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian process ($b_6 = 0,269$), physical evident ($b_7 = 0,203$), promotion ($b_3 = 0,171$), sementara variabel process ($b_5 = -0,214$) menjadi faktor terendah yang tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan serta variabel people ($b_4 = -0,276$) menjadi faktor yang sangat tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel independen signifikan, karena nilai signifikansi semua $< 0,05$. Hasil uji - t dari *product*, *process* dan *physical evident*, i diperoleh nilai sig. lebih kecil ($<$) dari 0,05 dan t hitung $>$ t tabel, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa bukti *product*, *process* dan *physical*

evident berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial diterima. Pengujian hipotesis secara simultan dari variabel. Hasil uji - F sebesar 289,282 dengan sig. 0,000. Nilai sig. Diperoleh nilai lebih kecil ($<$) dari 0,05 dan F hitung $>$ F tabel, sehingga membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa *product, price, promotion, place, people, process, physical evident* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara bersama-sama diterima.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan secara rinci, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Disarankan kepada perusahaan agar perlunya memberikan serta mempertahankan kualitas layanan khususnya kepada nasabah Bank BNI di KLN Indralaya.
- 2) Disarankan pula agar perlunya perusahaan memperhatikan kualitas layanan *assurance*, yakni dengan memberikan pengamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi.
- 3) Disarankan pula agar perlunya ditambah kemudahan-kemudahan dalam melakukan layanan SMS Banking.
- 4) Disarankan untuk lebih memperhatikan variabel *tangible* karena mempunyai pengaruh yang paling dominan.