

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Kentungan. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Kentungan. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Kentungan. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Kentungan. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor

Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Kentungan. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .

5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $t < 0,05$ .
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Kentungan. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji  $F < 0,05$ .
7. Pengaruh yang paling dominan variabel bebas terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Kentungan adalah pengaruh variabel Empati karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,318.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil yang peneliti temukan adalah sebagai berikut:

### **1. Bukti Fisik**

Pegawai Bank BRI Cabang Yogyakarta Adisucipto Unit Kentungan hendaknya lebih memperhatikan keadaan lingkungan kantor dan fasilitas yang ada pada BRI Unit Kentungan agar nasabah nyaman bertransaksi di BRI Unit Kentungan. Misalnya: mengupdate suku bunga, mensosialisasikan program-

program BRI Unit Kentungan yang sedang diselenggarakan kepada nasabah untuk menarik minat nasabah bertransaksi dan menyamakan seragam karyawan agar lebih terlihat rapi. Hal ini dikarenakan indikator kerapian berpakaian karyawan pada Bank BRI Unit Kentungan Yogyakarta menjadi indikator terendah.

## **2. Kehandalan**

Untuk menunjang pelayanan dalam aspek kehandalan, sebaiknya dapat ditingkatkan dengan cara memberikan tambahan wawasan dari manajemen BRI kepada karyawan agar kecepatan waktu pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadi penumpukan antrian. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya manajemen BRI mengadakan program training standar layanan untuk seluruh karyawan BRI yang berhubungan langsung dengan nasabah sesuai dengan jabatan masing-masing secara berkala.

## **3. Daya Tanggap**

Berdasarkan indikator waktu antrian nasabah dari semenjak datang sampai dilayani petugas pada Bank BRI Unit Kentungan Yogyakarta dan kesesuaian informasi yang diberikan karyawan pada Bank BRI Unit Kentungan menjadi indikator dengan nilai terendah dengan rentan skala masuk dalam kategori cukup baik, karyawan BRI Unit Kentungan Yogyakarta sebaiknya lebih cepat dalam menangani keluhan nasabah serta menanggapi permintaan nasabah dan memberikan solusi atas complain atau permintaan nasabah agar tidak terjadi kekecewaan pada nasabah yang akhirnya dapat memberikan dampak yang negatif terhadap perusahaan.

#### **4. Jaminan**

Karyawan Bank BRI Unit Kentungan Yogyakarta hendaknya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dengan cara menjaga sikap yang ramah dan sopan dalam bertutur kata serta memberikan rasa aman dan nyaman saat melayani nasabah supaya kepercayaan kerahasiaan data pribadi pada Bank BRI Unit Kentungan Yogyakarta tetep terjaga dengan baik.

#### **5. Empati**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa indikator ketulusan karyawan mengucapkan salam awal dan akhir pada Bank BRI Unit Kentungan Yogyakarta menjadi indikator tertinggi dengan rentan skala masuk dalam kategori baik, maka perlu adanya usaha bagi karyawan BRI Unit Kentungan untuk terus menjaga ketulusan dalam melayani nasabah sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Bank BRI Unit Kentungan Yogyakarta serta lebih memperhatikan dan memberikan kesabaran dalam menanggapi masalah nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik dan tetap fokus terhadap nasabah pada Bank BRI Unit Kentungan.