

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Bukti fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi t hitung $(0,004) < 0,05$.
2. Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi t hitung $(0,000) < 0,05$.
3. Daya tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi t hitung $(0,032) < 0,05$.
4. Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi t hitung $(0,040) < 0,05$.
5. Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi t hitung $(0,043) < 0,05$.

6. Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh bersama - sama terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi. $(0,000) < 0,05$.

B. Saran

Saran yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Agar pihak manajemen Bank Rakyat Indonesia Unit Demangan Yogyakarta memperhatikan kelima dimensi kualitas jasa untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin ketat khususnya pada jasa keuangan Kredit Mikro.
2. Hasil temuan penelitian ini dapat ditindaklanjuti menjadi penelitian lain dengan obyek yang berbeda.