

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Program SMART SOLUTION yang meliputi Sigap (X_1), Menarik (X_2), Antusias (X_3), Ramah (X_4), Teliti (X_5), Simak (X_6), *Open-mind* (X_7), Lengkap (X_8), Utamakan Nasabah (X_9), *Telling solution* (X_{10}), Inisiatif (X_{11}), *ON-time follow up* (X_{12}) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Sumberpucung Malang, dibuktikan dengan nilai sign f (0.000) yang jauh lebih kecil dari alpha 0.05. Dengan *R square* sebesar 68,7% dan persamaan :

$$Y = -0.932 + 0.033 X_1 + 0.128 X_2 - 0.003 X_3 + 0.108 X_4 + 0.049 X_5 + 0.119 X_6 + 0.142 X_7 + 0.142 X_8 + 0.154 X_9 + 0.140 X_{10} + 0.140 X_{11} + 0.120 X_{12}$$

2. Indikator SMART SOLUTION yang terdiri dari Sigap (X_1), Menarik(X_2), Antusias (X_3), Ramah (X_4), Teliti (X_5), Simak (X_6), *Open-mind* (X_7), Lengkap (X_8), Utamakan Nasabah (X_9), *Telling solution* (X_{10}), Inisiatif (X_{11}), *ON-time follow Up* (X_{12}) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Suberpucung Malang, dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar

5% (0.05) dengan nilai konstanta (p) sebesar 0.018 yang lebih kecil dari 0.05. Untuk variabel Menarik (X_2), Ramah (X_4), Simak (X_6), *Open-mind* (X_7), Lengkap (X_8), Utamakan Nasabah (X_9), *Telling solution* (X_{10}), Inisiatif (X_{11}), *ON-time follow up* (X_{12}) menunjukkan signifikansi berturut-turut sebesar 0.034, 0.044, 0.044, 0.017, 0.039, 0.005, 0.040, 0.019, dan 0.038 yang lebih kecil dari alpha 0.05. sedangkan untuk Sigap (X_1), Antusias (X_3), dan Teliti (X_5) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Sumberpucung Malang.

Variabel yang berpengaruh dominan adalah variabel Lengkap (X_8) dengan sumbangan efektif sebesar 9.48% dan *Open-mind* dengan sumbangan efektif sebesar 9.41% mampu memengaruhi kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Sumberpucung Malang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan hasil penelitian, dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Sumberpucung Malang ternyata sangat dipengaruhi oleh program SMART SOLUTION terutama faktor lengkap (X_8) dan *open-mind* (X_7), untuk itu disarankan agar semua pihak terutama *frontliner* untuk lebih meningkatkan pengetahuan tentang

seluruh produk yang dijual di BCA sehingga dapat memberikan informasi secara lengkap kepada nasabah dan juga mampu membuka diri untuk informasi-informasi terkini.

2. Beberapa hal yang harus diperbaiki oleh seluruh karyawan PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sumberpucung Malang terutama *frontliner* yang berhubungan langsung dengan nasabah adalah faktor Sigap (X_1), Antusias (X_3) dan Teliti (X_5) sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai secara maksimal
3. Penelitian lanjutan perlu dilakukan dengan memperluas variabel yang diteliti maupun juga pengembangan indikator serta item lain yang diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Sumberpucung Malang.
4. Jumlah sampel dalam penelitian ini hanya diperoleh dari 120 nasabah yang dipilih secara acak saat bertransaksi di PT Bank Central Asia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Sumberpucung Malang, agar keputusan yang diperoleh dari hasil pengujian mempunyai kekuatan uji yang lebih besar, maka disarankan agar melakukan penelitian lanjutan dengan memperluas wilayah penelitian di cabang pembantu lain yang berbeda, sehingga hasil kesimpulan dari penelitian dapat lebih mewakili (*representatif*) terhadap populasi nasabah PT Bank Central Asia Tbk secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Asdi Maha Satya
- Amirullah.(2013). *Metodologi Penelitian Manajemen : Disertai Contoh Judul Penelitian dan Proposal*. Bayumedia Publishing Anggota IKAPI:Malang
- Bolang, V.R, Massie,J.D.D., & Soegoto, A.S. (2015) *Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karambasan Cabang Menado*, Vol 3 No 3, 1126 - 1139, I. (2012).
<https://doi.org/2303-11>
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, (2011), *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ketiga, Yogyakarta : ANDI
- Ghozali,Imam.(2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Hasan,M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Indirantoro dan Supomo. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen* Yogyakarta : BPFE
- Kotler, P., & Keller , K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pontoh, M. B., Kawet,L., & Tumbuan W. A (2014). *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Menado*, 2(2), 1120-1129.
<https://doi.org/2303-1174>
- Sugiarthi, N. M.,Nuridja, I. M., & Indrayani, L. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Ulatidana Rahayu di Kecamatan Sukawati Tahun 2012*,4(1), 1-5
- Sanistasya, P. A (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda*. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 231-243. <https://doi.org/2355-5408>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Santoso,S. (2004). *Buku Statistik Parametrik*. Cetakan keempat. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo

Toni Wijaya.(2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Universitas Atmajaya Yigyakarta

