

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian maka dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), dan cepat tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Swamitra USP Bukopin Kedawung. Hal ini terbukti dari F hitung (12.913) > F tabel (2,37) atau signifikansi F (0,000) < *alpha* (0.05), dengan persamaan:

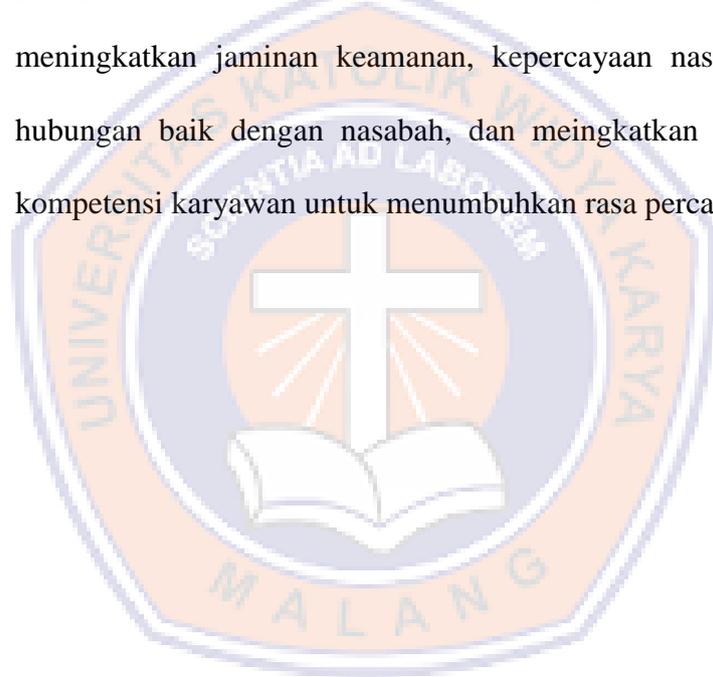
$$Y = 0.951 + 0.033X_1 + 0.496X_2 + 0.182X_3 + 0.152X_4 + 0.154X_5$$

2. Dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah jaminan (*assurance*), karena memiliki nilai *p value* paling kecil yakni 0,000 di samping itu memiliki nilai *beta standardized* yang paling besar dibanding dengan variabel lainnya yakni sebesar 0.496.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang peneliti dapat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Swamitra USP Bukopin Kedawung adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan agar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Swamitra USP Bukopin Kedawung, hendaknya tetap mempertahankan faktor-faktor kualitas layanan yang meliputi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness*) dalam melakukan pelayanan kepada nasabah.
2. Mengingat bahwa jaminan (*assurance*) merupakan dimensi yang paling dominan, maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan jaminan keamanan, kepercayaan nasabah, membinag hubungan baik dengan nasabah, dan meingkatkan kemampuan dan kompetensi karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti, 2006, *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2008. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kasmir, 2008, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada.
- Kasmir, 2010, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit : PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2008. *Statistik Terapan: Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Cetakan Ketiga (Revisi). Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Riduawan dan Akdom, *Rumusan dan Data Dalam Analisis Statistik*, cetakan kedua, penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Keenam*, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein, 2005, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Usman. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Amara Books. Yogyakarta.