

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan nasabah tabungan berjangka Bank BJB Cabang Bayah secara parsial maupun simultan yang dilakukan terhadap 74 responden, berdasarkan pada hasil penelitian, maka:

1. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,984 > 1,667$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan terjangka Bank BJB Cabang Bayah (Y).

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam bidang industri jasa perbankan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan persepsi yang baik juga dari nasabah, semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah tersebut.

2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada variabel sarana prasarana (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,285 > 1,667$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel sarana prasarana (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan terjangka Bank BJB Cabang Bayah (Y).

Sarana prasarana merupakan fasilitas yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila sarana prasarana yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka nasabah akan merasa puas,

perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan membuat nasabah merasa nyaman dan puas dalam melakukan transaksi.

3. Berdasarkan hasil uji f (simultan) pada variabel kualitas pelayanan (X_1) dan sarana prasarana (X_2) diperoleh nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai f_{tabel} ($28,457 > 3,31$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen kualitas pelayanan (X_1) dan sarana prasarana (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y).

B. Saran

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kualitas produk.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah sampel penelitian sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat.