BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan (*service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Delanggu. Hal ini berdasarkan pada analisis regresi linear berganda (uji t) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu 3,718 > 1,980 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,000 dengan sumbangan relatif sebesar 48,2% dan sumbangan efektif sebesar 22,12%.
2. Ada pengaruh nilai pelanggan (*customer value*) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Delanggu. Hal ini berdasarkan pada analisis regresi linear berganda (uji t) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu 3,943 > 1,980 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,000 dengan sumbangan relatif sebesar 51,8% dan sumbangan efektif sebesar 23,77%.
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dan nilai pelanggan (*customer value*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Delanggu. Hal ini berdasarkan pada analisis variansi regresi linear berganda (uji F) diketahui bahwa $F_{hitung}>F_{tabel}$, yaitu 41,096 > 3,090 dan nilai signifikansi <0,05, yaitu 0,000 dengan total sumbangan efektif sebesar 45,89%.

B. Implikasi

Dari penjelasan kesimpulan di atas maka implikasinya yaitu, manajemen Bank BRI KCP Delanggu harus menganggap kualitas pelayanan dan nilai pelanggan sebagai suatu unsur yang penting. Karena terbukti kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

1. **Bagi pihak Bank BRI KCP Delanggu**
   a. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan sumbangan efektif sebesar 22,12%. Hal tersebut mengindikasikan kontribusi yang masih rendah, sehingga pihak Bank BRI KCP Delanggu di harapkan untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara lebih memahami masalah para nasabah, bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada nasabah. Tindakan tersebut merupakan deskriptor dari indikator empati yang masih mendapat nilai persepsi nasabah dibawah 80%
   b. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan sumbangan efektif sebesar 23,77%. Hal tersebut mengindikasikan kontribusi yang juga masih rendah, sehingga pihak Bank BRI KCP Delanggu diharapkan untuk berupaya meningkatkan nilai dari pelanggan dengan cara lebih meningkatkan manfaat produk jasa yang ditujukan untuk memuaskan keinginan nasabah dalam mendapatkan kebanggan sosial, serta melakukan penyesuaian antara biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah dengan produk jasa yang mereka dapatkan. Tindakan tersebut termasuk kedalam indikator *social value* dan *price/value for money* yang masih mendapat nilai persepsi nasabah dibawah 80%.
2. **Bagi Nasabah**
   Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai refrensi guna melakukan evaluasi dalam rangka pengambilan keputusan yang berkaitan dengan statusnya sebagai nasabah Bank BRI KCP Delanggu.

3. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

   Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan refrensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan bidang permasalahan yang sama.