

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis regresi sederhana yang dibantu oleh program SPSS, dapat disimpulkan bahwa :

1. Mutu Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara langsung dengan penggunaan angket yang diajukan kepada nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi dan diisi oleh para nasabah maka dijelaskan sebagai berikut :

Hasil perhitungan t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df = 93 - 2 = 91$ dengan signifikansi 5% atau 0,05 adalah 1,661. Sedangkan perhitungan t hitung sebesar 3,102, maka nilai t hitung $>$ t tabel atau $3,102 > 1,661$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi, Mutu

Layanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

Mutu layanan adalah bagaimana cara pemasar dalam memuaskan hati nasabah. Untuk memuaskan hati nasabah, kita perlu mengetahui dan memahami apa saja yang dibutuhkan nasabah dan berusaha paling tidak memenuhi harapan-harapan yang mendasar. Kebutuhan nasabah tidak

hanya mengenai barang atau jasa tetapi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau nasabah.

2. Mutu Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara langsung dengan penggunaan angket yang diajukan kepada nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi dan diisi oleh para nasabah maka dijelaskan sebagai berikut :

Nilai $R = 0,309$ dan koefisien Determinasi (R Square) sebesar $0,096$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi sebesar $9,6\%$ oleh mutu layanan (X), sedangkan sisanya ($100\% - 9,6\% = 90,4\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R_S berkisar pada angka 0 sampai 1 , dengan catatan semakin kecil angka R_S , semakin lemah hubungan kedua variabel. Artinya mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar $9,6\%$ dan sisanya $90,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti misalnya kinerja, keandalan, daya tahan, estetika, fasilitas dll.

Diketahui bahwa kepuasan nasabah terbentuk dari bagaimana cara perbankan dalam melayani nasabahnya. Dalam penelitian ini pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan nasabah dinyatakan cukup besar dikarenakan banyak nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu

Rogojampi Banyuwangi dalam pengambilan gaji pensiunan. Menurut hasil survei tim audit pada tanggal 15 April 2016 Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi tergolong KCP terbaik di Banyuwangi dalam melayani nasabah pensiunan dengan berbagai strategi yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, telah diketahui bahwa Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi telah memberikan layanan yang sangat baik terhadap nasabah. Namun dalam ekstensinya Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi harus memperbaiki mutu layanannya agar terus menciptakan kepuasan nasabahnya. Adapun beberapa saran yaitu :

1. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi dapat meningkatkan kepuasan nasabah terutama pada indikator-indikator yang mempunyai nilai indeks kepuasan terendah, karena nasabah yang puas akan berbagi kepuasan dengan penyedia jasa. Bahkan, nasabah akan berbagi rasa dan pengalaman dengan nasabah lain.
2. Penanganan keluhan atau klaim nasabah dilakukan dengan cepat .

Memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga nasabah yang datang dengan keluhan/ klaim dapat ditangani dengan tepat.