

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 5.1.1.** Berdasarkan dari hasil uji f yang telah dilakukan, nilai f hitung variabel sebesar 28.499 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi hipotesis yang dirumuskan diterima yaitu variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kinerja Karyawan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- 5.1.2.** Berdasarkan dari hasil uji t yang telah dilakukan, nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2.556 signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$. Jadi hipotesis yang dirumuskan diterima yaitu variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- 5.1.3.** Berdasarkan dari hasil uji t yang telah dilakukan, nilai t hitung variabel Kinerja Karyawan sebesar 2.213 signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$. Jadi hipotesis yang dirumuskan diterima yaitu variabel Kinerja Karyawan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- 5.1.4.** Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,8040 hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 80,4%.

5.1.5. Koefisien determinan (R Square) sebesar 0,640 artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai presentasi 64% sedangkan sisanya 36% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

5.2.1. Dalam penelitian ini, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif yang besar terhadap Kepuasan Nasabah, Oleh karena itu pentingnya bagi pimpinan agar dapat lebih menciptakan pelayanan yang baik pada nasabah.

5.2.2. Dengan Kinerja Karyawan diharapkan karyawan harus mematuhi aturan yang berlaku agar dapat meningkatkan kinerjanya dan dapat dicontoh oleh karyawan yang lain.

5.2.3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menggabungkan atau menambahkan variabel lainnya.