

## 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.