

BAB IV :

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis regresi linear berganda dan uji f terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang.
2. Dari hasil uji, menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dan dimensi *reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang. Sedangkan dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang. Dari ketiga dimensi yang signifikan tersebut, dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang

5.2 Saran

Berdasar hasil analisis dan temuan dalam penelitian ini, perlu adanya beberapa saran yang untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran sebagai berikut:

Bagi Pihak Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran

Tanggapan responden terhadap dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* yang ada di Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang rata-rata sangat baik. Hal ini dilihat dari hasil analisis tanggapan responden terhadap dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* dengan nilai rata – rata diatas 4,0 dengan demikian Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran harus terus berusaha mempertahankan kinerja lima dimensi kualitas pelayanan sehingga kepuasan atau nasabah pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran tetap terjaga.

Bagi peneliti selanjutnya penulis menyarankan agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi. Sehingga hasil penelitian lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih pada satu perbankan dan satu cabang perbankan sehingga diharapkan penelitian akan datang mengambil dari berapa Bank BRI yang ada di Kota Semarang. Hal yang perlu diperhatikan lebih khusus dalam dimensi pelayanan yaitu *tangibles and reliability* yaitu dengan memperbanyak item pertanyaan dan jumlah responden agar penelitian lebih valid dan akurat.

Bagi para nasabah penulis menyarankan untuk selalu mengupdate segala informasi yang berkaitan dengan bank BRI agar memiliki informasi yang berkaitan dengan pelayanan sehingga terhindar dari masalah yang dihadapi.