

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan penulis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam. Dari hasil t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel kualitas layanan t_{hitung} (2,080) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (1,655) atau nilai sig t (0,039) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_a diterima untuk variabel kualitas layanan, dengan demikian maka secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Terdapat pengaruh antara produk tabungan ekonomi terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam. Dari hasil t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel kualitas layanan t_{hitung} (3,075) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (1,655) atau nilai sig t (0,003) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_a diterima untuk variabel produk tabungan ekonomi, dengan demikian maka secara parsial variabel produk tabungan ekonomi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil statistik yang telah

dikemukakan di atas menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan dan produk tabungan ekonomi berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam.

3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan ekonomi terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam. Berdasarkan hasil pengujian pada uji F dapat dilihat bahwa secara bersama-sama kualitas layanan dan produk tabungan ekonomi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 6,424 > F_{tabel} 3,06$.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas layanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan nasabah, yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang lebih memuaskan nasabah. Misalnya, dengan cara memberikan pujian, senyuman dan sedikit humor supaya para nasabah terhibur.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel produk tabungan ekonomi juga mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member

HSBC Group Cabang Batam. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan nasabah, yang harus dilakukan adalah memberikan produk yang lebih menarik perhatian nasabah. Misalnya, dengan cara membagikan brosur produk kepada nasabah untuk mempelajari produk terlebih dahulu supaya nasabah dapat mengenal produk tersebut dan kemudian juga melakukan *follow-up* kepada nasabah.

3. Kepuasan Nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam dipengaruhi oleh kualitas layanan dan produk tabungan ekonomi, maka diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam seperti bauran pemasaran dan lokasi.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya peneliti bisa menggunakan alat analisis lain yang berbeda dengan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini dan memperbanyak jumlah responden penelitian.