

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi kualitas pelayanan dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas Kantor Kas Rafflesia di Kota Batam. Dalam penelitian ini populasi dan sampel yang digunakan adalah 125 responden nasabah yang ada di Bank Sinarmas Kota Batam. Untuk menganalisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Rafflesia cabang Batam.
2. *Servicescape* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Rafflesia cabang Batam.
3. Kualitas Pelayanan dan *servicescape* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Rafflesia cabang Batam.

5.2 Saran

Penelitian ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan yang nantinya dapat disempurnakan oleh penelitian selanjutnya, semoga saran-saran dalam

penelitian ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Adapun saran penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel lainnya yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam.

Temuan dari penelitian ini hanya dapat dijadikan analisis publik di wilayah Kota Batam. Maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas populasi penelitian, misalkan untuk Bank Sinarmas seluruh Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian ini nantinya dapat digeneralisasikan untuk seluruh Bank Sinarma

2) s.