

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil uji f bahwa variabel x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel y (persepsi), bahwa variabel X_1 (.359), X_2 (.454) , X_3 (.572) , X_4 (.643), X_5 (.693) (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel y (persepsi) yaitu dapat dilihat dari hasil variabel kualitas pelayanan $p > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3) , empaty (X_4) dan bukti fisik (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin. Dengan begitu H_0 di tolak
2. Hasil uji T terlihat secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3) , empaty (X_4) dan bukti fisik (X_5) t hitung =17.043 dan t tabel .000 atau t hitung $> t$ tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara parsial terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat ;

1. Pihak BTN KCS Banjarmasin agar dapat mempertahankan bahkan kalau mungkin meningkatkan kualitas pelayanan karena hasil penelitian membuktikan bahwa masalah ini cukup besar pengaruhnya terhadap persepsi nasabah.
2. Hendaknya pihak BTN KCS Banjarmasin lebih memiliki kesabaran dalam menghadapi keperluan dan keinginan nasabah serta selalu perhatian terhadap perasaan dan harapan nasabah.
3. Hendaknya pihak BTN KCS Banjarmasin lebih meningkatkan eksterior dan interior yang cukup menarik dalam ruangan.
4. Kepada peneliti mendatang, hendaknya dapat melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pelanggan dengan pokok bahasan dan tempat yang berbeda.