

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Kelapa Gading Square dan merujuk pendekatan secara ilmiah yang telah dilakukan, terdapat kesimpulan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN KC Kelapa Gading Square. Serta analisa data pengukuran sebagai berikut:

1. Nilai pada determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,299 yang berarti bahwa terdapat 29,9% pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah, dan di mana sisanya yaitu sebesar 70,1% terdapat pada variabel lain di luar dari pelayanan *customer service*.
2. Hipotesis pada uji t dapat diterima karena terdapat nilai 4,461 pada nilai uji t dan 0,000 pada nilai sigifikansi yang di mana artinya kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.
3. Nilai signifikansi pada pengaruh simultan antara pengaruh kualitas pelayanan *customer service* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar  $0,000 < 0,050$  dan nilai F hitung sebesar  $45,491 > F$  tabel 3,94. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji F dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *customer*

*service* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Kelapa Gading Square.

## **B. SARAN**

Dari hasil analisa data dan kesimpulan yang telah dibuat, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan korelasi yang memiliki tingkatan yang sedang, kualitas pelayanan *customer service* tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang ada di Bank BTN KC Kelapa Gading Square. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan cara melakukan *review* secara berkala dan melakukan pelatihan terhadap *customer service*.
2. Terdapat 70,1% pada variabel lain di Bank BTN KC Kelapa Gading Square sehingga Bank BTN KC Kelapa Gading Square perlu memperhatikan variabel lain di luar dari variabel pelayanan *customer service* seperti produk perbankan, sarana prasarana, akses perbankan (*Mobile Banking*, ATM, *Outlet Bank BTN*), dan yang lainnya. Sehingga dapat memberikan kepuasan pada nasabah secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku Teks

- Ajat, Rukajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Asra, Abuzar dan Prasetyo, Achmad. 2016. *Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Survei*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Asra, Abuzar dan Sutomo, Slamet. 2014. *Panduan Pengantar Statistika II: Panduan Bagi Pengajar dan Mahasiswa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Atmaja, Jaka (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. 50-51.
- Benu, Fred L dan Benu, Agus S. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi Administrasi, Pertanian dan Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Harun, Risdianti. 2016. *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*. Skripsi. UIN Alauddin Makassar.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Terjemahan Hendra Teguh Rusli. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Kaller. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Malini, Ema. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Kecelakaan (Studi Kasus PT Jasa Raharja Perwakilan TK I Medan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Mhd Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Nugroho, Rendy Mohammad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2017. *Etika Pemasar Dan Kepuasan Nasabah Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Prasetyo, Bambang. 2016. *Metedologi Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sangadji. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Santo, Singgih. 2020. *Panduan Lengkap SPSS 26*. Jakarta: PT Elex Media Komputino.
- Siregar, Asmina Irawan. 2017. *Analisis Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan*. Universitas Medan Area. Medan.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik: Edisi revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan ketiga*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Suryati, Lili. 2017. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Yulianti. 2019. *Pengaruh Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya*. Skripsi. IAIN Palangka Raya.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Pemerintah ndonesia, *Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*, Jakarta