

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukannya penelitian oleh peneliti tentang pengaruh kualitas layanan *E-Channel* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Kebon Jeruk, terdapat beberapa hal yang ingin disampaikan terkait hasil dari penelitian seperti halnya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan *E-Channel* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Kebon Jeruk. Serta hasil lainnya yang akan disampaikan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Variabel X yang diteliti guna melihat kualitas layanan, mendapatkan hasil yaitu bahwa Kualitas Layanan E-Channel memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, dibuktikan dengan uji hasil perhitungan menggunakan SPSS, dan masing-masing ítem pada setiap indikator bisa digunakan untuk bahan penelitian lain yang menggunakan tema yang sama
2. Untuk hasil Uji Variabel Y juga telah didapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan E-Channel dibuktikan dengan hasil perhitungan menggunakan SPSS dan masing-masing ítem pada pada setiap indikator bisa digunakan untuk bahan penelitian lain dengan tema yang serupa
3. Pada pengujian nilai Determinan R² ternyata menunjukkan hasil yang baik, namun terdapat faktor yang bisa menjadi masukan bagi Bank BTN khususnya Bank BTN KC Kebon Jeruk, bahwa setelah dilakukan uji menggunakan SPSS ada variabel lain yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan namun tidak ada dalam penelitian yang dilakukan. Ini bisa sangat membantu bagi Bank BTN Khususnya BTN KC Kebon Jeruk, bahwa harus memperhatikan aspek lain juga, dalam menciptakan suatu kepuasan bagi setiap nasabahnya.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dan kesimpulan yang sudah diuraikan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang sudah dilakukan dan kesimpulan yang diambil, ítem-item yang dimasukan oleh peneliti bisa menjadi dasar bagi peneliti guna menjadi dasar bagi pelayanan untuk seluruh Insan Bank BTN KC Kebon Jeruk, agar setiap nasabah bisa mendapat pelayanan terbaik seperti halnya tugas utama dari unit service adalah memberikan pelayanan yang prima dan optimal.
2. Bank BTN khususnya BTN KC Kebon jeruk harus memperhatikan hal-hal lain diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti, seperti kebersihan, keramahan, fasilitas yang memadai disetiap sektor atau unit, jaringan yang selalu bagus, semua itu guna menciptakan kepuasan pelanggan.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Abubakar, Rusydi. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Afandi, N.M. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bharmawan, Agus Surya., Hanif, Naufal. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa :Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Fatihudin, H., Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish
- Hendy, Wijaya. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus Dinas Pertambangan Dan Energi Kabupaten Musi Banyuasin). *Jurnal Ecoment Global* Volume 2 Nomor 1, 41-52.
- Indrawan, Rully., Yaniawati, Poppy. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama
- Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Computindo
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2016). *A Framework for Marketing Management, Sixth edition, Global Edition*. England: Pearson
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Laksana, Mukarom & Laksana, Wijaya. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukarom, Zaenal., Laksana, M.W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka setia

- Sangadji, Sopiah. (2016). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Shaikh, A. A., & Karjaluto, H. (2014). Mobile Banking Adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129-142.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4: CV Andi Offset, Yogyakarta
- Wijaya, Toni. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Baldah, Nasrun. (2020). Analisis Tingkat Kecacatan Dengan Metode Six Sigma pada Line TGWS. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, Vol 1. 01, 27-44*.
<https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.4>
- Noviadhista, U. F. (2015). Pertumbuhan pasar E-Commerce Indonesia Terbesar di Kawasan ASEAN. Diambil dari : <http://www.techno.id/tech-news/pertumbuhan-pasar-ecommerce-indonesia-terbesar-dikawasan-asean150523d.html>
- Tjiptono. (2014). Kualitas Layanan. Diambil dari :
<https://media.neliti.com/media/publications/332915-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepu-7580fd1>