

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian data tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah . diperoleh sebagai berikut :

1. Untuk pengujian secara parsial (Uji t), untuk variabel KL (Kualitas Layanan) dan KP (Kualitas Produk) memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , jadi dapat disimpulkan bahwa KL (Kualitas Layanan) dan KP (Kualitas Produk) berpengaruh secara parsial terhadap KN( Kepuasan Nasabah) pada Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan. Dan untuk pengujian secara simultan (Uji F), KL (Kualitas Layanan) dan KP (Kualitas Produk) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap KN (Kepuasan Nasabah) pada Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  .
2. Untuk nilai koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) diperoleh sebesar 0.076 yang berarti bahwa variabel bebas yang terdiri dari KL (Kualitas Layanan) dan KP (Kualitas Produk) mempengaruhi KN ( Kepuasan Nasabah) sebesar 0.076 atau (7,6%) dan sisanya sebesar 0,924 atau (92,4%) yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini (error term).
3. Dari hasil penelitian diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,276 , dimana nilai koefisien korelasi ini terdapat hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari KL (Kualitas Layanan) dan KP (Kualitas Produk) terhadap KN (Kepuasan Nasabah) yaitu sebesar 0,276 atau (27,6%).

4. Untuk variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi variabel KN (Kepuasan Nasabah) yaitu variabel KL(Kualitas Layanan) dengan nilai thitung sebesar 4,003 dan nilai ttabel sebesar 1,889 Jadi thitung  $4,003 > ttabel 1,889$ , ini membuktikan bahwa nilai thitung  $> ttabel$  maka variabel KL(Kualitas Layanan) berpengaruh secara dominan dengan tingkat signifikan 0,05 terhadap kepuasan nasabah.

## 6.2 Saran

1. KL(Kualitas Layanan) dapat lebih ditingkatkan lagi karena memberikan hasil yang cukup efektif terhadap pembentukan KN (Kepuasan Nasabah). Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan dapat merancang suatu program baru untuk meningkatkan KL(Kualitas Layanan) karena terlihat bahwa pengaruh antara KL(Kualitas Layanan) dengan kepuasan nasabah sangat dominan. Dalam hal ini, seperti pada pemberian nomor urut antrean sudah berjalan baik, tapi sebaiknya dalam waktu pemberian pelayanan harus lebih diperhatikan lagi, agar nasabah tidak terlalu lama menunggu, maka sebaiknya diusahakan setiap nasabah mendapatkan pelayanan dengan cepat.
  2. Untuk KP (Kualitas Produk), sebaiknya Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan harus terus melakukan pengembangan produk tabungannya karena besarnya pengaruh KP (Kualitas Produk) masih di bawah KL(Kualitas Layanan). Selain itu juga karena KL(Kualitas Layanan) merupakan salah satu cara untuk mempengaruhi KN (Kepuasan Nasabah). Sebaiknya Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan lebih meningkatkan untuk memberikan
-

informasi tentang KP (Kualitas Produk) dari fitur atau keistimewaan produk dimana berkaitan dengan aspek performansi sehingga dapat menambah fungsi dari kualitas produk itu sendiri. Untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah serta efisien dalam menggunakan produk, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Agar nasabah dan calon nasabah lebih tertarik untuk menggunakan produk yang di tawarkan.

3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah variabel penelitian lainnya sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik dan hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi bagi yang mengadakan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.

### **6.3 Implikasi**

Penelitian ini mengimplikasikan hasil penelitian pada landasan teori sebagai berikut :

1. Dapat dilihat dari simpulan variabel yang berpengaruh positif yaitu KL(Kualitas Layanan) dan KP (Kualitas Produk), jadi perusahaan dapat memberikan KL(Kualitas Layanan) dengan lebih baik sehingga dapat memberikan KN (Kepuasan Nasabah) Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan dan memberikan KP (Kualitas Produk) yang dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi sehingga KN (Kepuasan Nasabah) akan bertambah.
-

2. Nasabah Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan juga harus mengetahui produk apa saja yang ada di Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan sehingga dapat mempengaruhi minat nasabah untuk melakukan segala aktifitas di Bank Mandiri Undaan.
  3. Pemahaman tentang produk dan fungsi produk Bank Mandiri yang harus dilakukan karyawan Bank Mandiri sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah
  4. Manfaat kualitas layanan dan kualitas produk yang sangat besar pengaruhnya adalah KL(Kualitas Layanan) sehingga karyawan Bank Mandiri Undaan harus memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin untuk mempengaruhi KN(Kepuasan Nasabah) Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan.
-