

BAB V

KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PD BPR Bank Bantul yang diolah dengan pendekatan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* memiliki hasil yang signifikan, hal ini sesuai dengan hipotesis bahwa variabel tersebut berpengaruh positif, akan tetapi pada variabel *Tangible* memiliki hasil yang tidak signifikan, ini sama dengan penelitian Narantia Pitaloka (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sangasanga Di Kutai Kartanegara” yang menjelaskan bahwa variabel tangible (Bukti Fisik) tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Unit Sangasanga Di Kutai Kartanegara. Hal ini karena dinilai bahwa nasabah PD BPR Bank Bantul tidak mengutamakan penilaian berupa bukti fisik karena pada standar perbankan tempat relatif sama.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengujian data penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Asuransi), Empathy (Empati), 4 diantaranya mendapatkan hasil yang signifikan yang berarti 4 variabel Reliability (Kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Asuransi), Empathy (Empati) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan nasabah sehingga pihak PD BPR Bank Bantul harus mempertahankan kinerja pelayanannya agar

selalu terjaga dan meningkat dimasa mendatang. Sedangkan untuk Variabel tangible (Bukti Fisik) memiliki hasil yang tidak signifikan, hal ini dapat menjadi sebuah pertimbangan untuk dijadikan sebagai pengambilan sebuah keputusan oleh pemimpin bank agar lebih baik lagi.

C. Keterbatasan penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih banyak akan keterbatasan, berdasarkan hal tersebut maka peneliti mendata keterbatasan tersebut :

Dalam meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh 5 variabel (*tangible, Resliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) saja, akan tetapi masih banyak variabel lainnya, akan tetapi peneliti hanya mengambil 5 variabel saja untuk diujikan, seperti yang dikatakab dalam buku menurut Zeithaml dan Berry dalam (Tjiptono, 1998) melakukan penelitian khusus terhadap pelayanan mengidentifikasi 5 dimensi pokok yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.