

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pencairan dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto adalah sangat puas. Penerima dana pensiun merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang telah disediakan baik dari segi fasilitas fisik, daya tanggap, jaminan, empati, dan kehandalan pegawai.
2. Hipotesis alternatif (H_a) diterima, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. Pengaruh tersebut dibuktikan pada besaran pengaruh yang diberikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, yaitu sebesar 30% dan ini masuk dalam kategori yang cukup tinggi.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto adalah positif. Hubungan tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi pada hasil penelitian, yaitu sebesar 0,547. Nilai positif pada hasil korelasi ini menunjukkan adanya hubungan yang lurus antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan nasabah.

B. Implikasi

Merujuk pada hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwoketo, maka implikasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. PT Pos Indonesia KCU Purwokerto harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan catatan lebih bisa ditingkatkan kembali agar bisa memberikan pengaruh yang lebih besar dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Walaupun nasabah sudah merasa sangat puas tetapi pengaruhnya dari kualitas pelayanan masih 30%, maka dari itu PT Pos Indonesia KCU Purwokerto harus ditingkatkan lebih baik untuk kualitas pelayanannya baik dari segi fasilitas fisik, daya tanggap, jaminan, empati, dan kehandalan pegawai.

