

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari sub variabel kehandalan (X1), ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Fisik (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BTN Kantor Cabang Cawang Jakarta Timur dari hasil penelitian yang dilaksanakan di dapati hasil seperti berikut

- a. Dari Uji Wald yang dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh Variabel Kehandalan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) didapati hasil dengan nilai koefisien sebesar $21.222 > 3.841$ dan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0,05$ yang dimaknai variabel kehandalan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- b. Dari Uji Wald yang dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh Variabel Ketanggapan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) didapati hasil dengan nilai koefisien sebesar $6.099 > 3.841$ dan nilai signifikansi sebesar $0.014 < 0,05$ yang dimaknai variabel Ketanggapan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- c. Dari Uji Wald yang dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh Variabel Jaminan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) didapati hasil dengan nilai koefisien sebesar $8.931 > 3.841$ dan nilai signifikansi sebesar $0.003 < 0,05$

yang dimaknai variabel Jaminan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

- d. Dari Uji Wald yang dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh Variabel Empati (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) didapati hasil dengan nilai koefisien sebesar $15.764 > 3.841$ dan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0,05$ yang dimaknai variabel kehandalan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- e. Dari Uji Wald yang dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh Variabel Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) didapati hasil dengan nilai koefisien sebesar $0.693 < 3.841$ dan nilai signifikansi sebesar $0.405 > 0,05$ yang dimaknai variabel Bukti Fisik (X5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini menurut literatur dapat disebabkan karena nasabah mungkin lebih cenderung menilai pelayanan berdasarkan pengalaman pribadi mereka, interaksi dengan petugas bank, dan respons terhadap kebutuhan mereka sehingga respon yang diberikan adalah natural berdasarkan pengalaman pribadi, dimana hal ini didukung oleh penelitian Nur Azizah A & Muhammad Rahmat Hidayat (2022) di di Bank BSI Kantor Cabang Meulaboh Imam Bonjol dimana bukti fisik dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena adanya layanan fisik pada kantor cabang BSI yang disediakan belum memenuhi ekspektasi pelanggan untuk mencapai kepuasan nasabah.

- f. Hasil Regresi Ordinal antar variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik diperoleh Koefisien Regresi Ordinal -2 Likelihood sebesar 88,122 dan nilai Signifikansi sebesar 0,001. Hal ini bermakna model regresi ordinal yang digunakan pada penelitian ini *fit* atau bersesuaian dan dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Hasil yang diperoleh juga memiliki makna bahwa pada setiap kenaikan satu unit sebesar 88.122 pada Variabel Keandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Fisik (X5) maka akan diikuti pula dengan kenaikan satu unit sebesar 88.122 pada variabel Kepuasan Nasabah (Y). Serta dengan diperolehnya nilai Signifikansi sebesar 0,001 hal ini bermakna bahwa variabel keandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Fisik (X5) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah (Y).

5.2 Implikasi

Dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Cawang Jakarta Timur dengan menggunakan teori model SERVQUAL. Kualitas pelayanan di Bank BTN JC Cawang diteliti dari sisi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik kantor yang diberikan oleh Bank BTN KC Cawang terbukti secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan batara. Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN KC Cawang, namun ada juga yang mengeluhkan beberapa keluhan seperti terkadang lamanya pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN. Saran yang dapat dipaparkan oleh peneliti untuk pelayanan Bank BTN Cawang adalah

- a. Dari sisi kehandalan Bank BTN KC Cawang dinilai sudah membuktikan kehandalannya dengan rata-rata nasabah puas dengan kehandalan yang diberikan maka dari itu BTN KC Cawang hendaknya menjaga stabilitas kehandalannya dengan selalu memperhatikan kemampuan karyawan untuk menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, serta menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan dan meminimalisir terjadinya *human error*.
- b. Dari sisi ketanggapan Bank BTN KC Cawang dinilai sudah membuktikan ketanggapannya dengan rata-rata nasabah puas dengan ketanggapan yang

diberikan maka dari itu BTN KC Cawang hendaknya menjaga stabilitas ketanggapan karyawannya dengan selalu memperhatikan bagaimana karyawan menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera/cepat bagi nasabah, kesediaan karyawan untuk membantu nasabah, dan kesiapan karyawan untuk merespon permintaan nasabah.

- c. Dari sisi jaminan Bank BTN KC Cawang dinilai sudah membuktikan jaminannya dengan rata-rata nasabah puas dengan jaminan yang diberikan oleh petugas Bank BTN KC Cawang maka dari itu BTN KC Cawang hendaknya menjaga stabilitas jaminan karyawannya dengan selalu memperhatikan pengetahuan dan kemampuan karyawan, kesopansantunan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai BTN untuk membantu nasabah, seperti pelayanan yang sopan, terampil dalam melaksanakan tugas, dan pengetahuan yang memadai.
- d. Dari sisi empati Bank BTN KC Cawang dinilai sudah membuktikan empatinya dengan rata-rata nasabah puas dengan empati yang diberikan maka dari itu BTN KC Cawang hendaknya menjaga stabilitas empati dari karyawannya dengan selalu memperhatikan perhatian yang diberikan dari karyawan Bank BTN kepada nasabah secara individu, komunikasi rutin melalui telepon atau email kepada nasabah, karyawan bank BTN yang sungguh-sungguh dalam mengutamakan kepentingan nasabah, karyawan bank BTN yang paham secara spesifik terhadap kebutuhan nasabah, dan

nasabah yang merasa nyaman dengan jam operasional Bank BTN KC Cawang.

- e. Dari sisi bukti fisik Bank BTN KC Cawang dinilai masih belum cukup dalam membuktikan bukti fisiknya mencapai taraf yang memuaskan bagi nasabah. Terbukti dengan rata-rata nasabah hanya merasa cukup puas dengan bukti fisik yang diberikan oleh Bank BTN KC Cawang maka dari itu BTN KC Cawang hendaknya menjaga stabilitas bukti fisik di Bank BTN KC Cawang dengan selalu memperhatikan penampilan fisik dari Bank BTN KC Cawang, seperti penataan interior yang baik, kerapian karyawan, kebersihan ruangan, dan teknologi canggih yang digunakan, dan di penelitian ini peneliti juga merekomendasikan Bank BTN KC Cawang untuk berinvestasi pada modernitas peralatan seperti teknologi *Customer Service Digital* yang dapat membuat Kartu Debit secara otomatis tanpa harus mengantri dan mengisi secara manual lewat *customer service* biasa, hal ini akan mengefisiensikan waktu antrian sehingga pembuatan kartu ATM yang tertelan atau harus membuat kartu ATM baru dapat lebih cepat dan efisien.
- f. Dari keseluruhan Kualitas Pelayanan yang disediakan oleh Bank BTN KC Cawang, Bank ini telah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan sehingga penting bagi Bank BTN KC Cawang untuk mempertahankan Kualitas Pelayanan yang dimilikinya terutama di dalam hal Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati agar tercipta senantiasa tercipta Kepuasan Nasabah.