

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Penelitian ini menjelaskan “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT bank BCA cabang Cikampek. Bersumber pada rumusan masalah yang sudah dikemukakan oleh penulis sebelumnya dan hasil pengukuran data pada Bab IV dan pembahasan, maka bisa diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bersumber pada hasil regresi (*coefficient*) menghasilkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT bank BCA cabang Cikampek, dengan nilai koefisien positif $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,029 < 1,98447$ dengan taraf signifikan $> 0,05$ yakni 0,000. Maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya didapat interpretasi, ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT bank BCA cabang Cikampek. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis (H) diterima.
2. Lalu jika dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang dominan adalah dimensi *reliability*. Karena *reliability* merupakan dimensi yang paling penting dalam pelayanan, karena dimensi ini merupakan arti *service* yang sebenarnya. Karena kita harus selalu menghindari kesalahan terhadap nasabah karena *service* sebenarnya adalah preventif.

5.2 Implikasi

Berdasarkan penjelasan simpulan sebelumnya, maka dapat dikemukakan implikasi dalam penelitian, yaitu:

1. Implikasi Teoritis
 - a. Implikasi teoritis memberikan gambaran sebuah perbandingan mengenai rujukan yang dipergunakan dalam penelitian ini, baik itu rujukan penelitian terdahulu dengan temuan penelitian ini. Implikasi teoritis yang dikembangkan dalam penelitian ini bermaksud memperkuat dukungan atas beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan pada studi ini. Penelitian ini dapat

dijadikan sebagai rujukan teoritis mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

2. Implikasi Praktis

- a. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan fondasi awal bagi penelitian yang akan datang sehingga akan memperkaya aset penelitian
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah untuk menjadi lebih baik lagi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

5.3 Rekomendasi

Dari penelitian yang dilakukan, rekomendasi yang diberikan ialah sebagai berikut ini:

5.3.1 Kepada Penanggung Jawab Kualitas Pelayanan PT bank BCA cabang Cikampek

Diharapkan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam dimensi penyelesaian masalah maupun pengaduan di Bank BCA cabang Cikampek dan nasabah merasa diberatkan dengan adanya biaya administrasi atau biaya jasa di Bank BCA Cabang Cikampek. Kerjasama yang baik antara nasabah dan perusahaan yang menghasilkan lebih banyak penjualan dan kepuasan nasabah dapat selalu terpenuhi.

5.3.2 Kepada Pimpinan PT bank BCA cabang Cikampek

Pimpinan PT bank BCA cabang Cikampek diharapkan mampu lebih mengoptimalkan kontribusi kualitas pelayanan sebagai bagian dari kepuasan nasabah di PT bank BCA cabang Cikampek. Salah satunya meningkatkan 5 dimensi lainnya yang masih rendah pada kualitas pelayanan. Selain itu pimpinan PT bank BCA cabang Cikampek mampu memaksimalkan potensi karyawan yang tidak dibahas dalam tugas ahir ini sehingga PT bank BCA cabang Cikampek dapat memberikan kepuasan nasabah sesuai dengan kebutuhannya.

5.3.3 Kepada Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini jumlah populasi dan sampel diharapkan dapat ditingkatkan agar dapat menyampaikan hasil yang berbeda yang dapat diperoleh lebih akurat mengenai jumlah nasabah yang terus meningkat setiap hari. Untuk memperoleh penelitian yang lebih baik lagi maka, dibantu oleh teori yang relevan, perlu juga ditambahkan kepustakaan penelitian yang dapat membantu tema yang dianalisis. Dan selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini untuk mengukur variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah.