

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden, yaitu jenis kelamin pria 66 orang atau sebanyak 66%, tingkat usia yang mendominasi adalah yang berusia antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 49 orang atau sebanyak 49%, jenis pekerjaan yang mendominasi adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 34 orang atau 34%, dan tingkat penghasilan yaitu yang berpenghasilan diatas Rp. 1.000.000 sebanyak 64 orang atau sebesar 64%.
2. Tingkat kesenjangan atau GAP antara kualitas layanan harapan dengan kualitas layanan yang diterima (persepsi) adalah sebagai berikut:
  - a. GAP *Reliability* sebesar 0,746.
  - b. GAP *Responsiveness* sebesar 0,785
  - c. GAP *Assurance* sebesar 0,901
  - d. GAP *Empathy* sebesar 0,395
  - e. GAP *Tangibles* sebesar 0,65

Dari kelima dimensi kualitas layanan data dilihat bahwa pada semua dimensi terdapat GAP. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masih dibawah harapan konsumen, sehingga pelayanannya dirasa kurang berkualitas dimensi yang paling perlu

mendapatkan perhatian adalah *Assurance* karena terdapatnya gap yang paling besar.

3. Berdasarkan analisa statistik yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dengan menggunakan bantuan SPSS maka didapat:

a. Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan maka didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,756 - 0,237X_1 - 0,202X_2 - 0,102X_3 + 0,00673X_4 + 0,197X_5$$

Jadi dari kelima variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap persepsi nasabah pada PD BPR Bank Pasar Klaten berdasarkan koefisien regresi adalah dimensi tangibles (sebesar 0,237) dan dimensi reliability (sebesar 0,202), adapun dimensi yang lain tidak berpengaruh secara signifikan.

b. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan analisis korelasi berganda ( $r$ ) diketahui bahwa besar  $R = 0,561$  menunjukkan bahwa antara variabel X dan Y terdapat hubungan yang kuat dan positif, sedangkan koefisien determinasinya sebesar  $R^2 = 0,314$  atau 31,4%. Hal ini berarti bahwa variabel persepsi nasabah (Y) mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kualitas layanan (X)

c. Dari analisis korelasi parsial dapat diketahui besarnya,

$r_{y1.2345} = -0,540$  ( $P = 0,000$ ),  $r_{y2.1345} = -0,690$  ( $P = 0,000$ ),  $r_{y3.1245} = -0,479$  ( $P = 0,000$ ),  $r_{y4.1235} = 0,418$  ( $P = 0,000$ ),  $r_{y5.1234} = 0,546$  ( $P = 0,000$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas

pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi nasabah pada PD BPR Bank Pasar Klaten

## 5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis data dan kesimpulan, penulis menyampaikan beberapa saran yang bersangkutan dengan penelitian ini kepada PD BPR Bank Pasar Klaten sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan, yaitu antara lain:

1. Pihak manajemen PD BPR Bank Pasar Klaten perlu meningkatkan kualitas pelayanannya pada dimensi *assurance*, karena dari hasil penelitian diperoleh bahwa GAP pada dimensi tersebut merupakan yang paling tinggi diantara keempat gap dimensi kualitas pelayanan yang lainnya.
2. Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan adalah memuaskan nasabah atau tidak, maka manajemen bank perlu melakukan survei persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah.