

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keandalan berpengaruh langsung positif terhadap daya tanggap. Jika keandalan ditingkatkan meliputi kemampuan memberikan layanan dengan akurat, kemampuan yang dapat dipercaya (profesionalisme), memberikan pelayanan yang baik dan ramah, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar tanpa melakukan kesalahan, maka daya tanggap juga akan semakin baik. Dengan pengetahuan dan ketrampilan yang baik maka dapat mempermudah pegawai dalam melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.
2. Keandalan berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan nasabah. Jika keandalan ditingkatkan meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat, kemampuan yang dapat dipercaya (profesionalisme), memberikan pelayanan yang baik dan ramah, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar tanpa melakukan kesalahan meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin baik. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan variasi yang terjadi pada keandalan akan menyebabkan perubahan pula pada kepuasan nasabah. Hal ini dapat menjelaskan bahwa apabila dilakukan peningkatan terhadap keandalan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.
3. Daya tanggap berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan nasabah. Jika daya tanggap ditingkatkan meliputi ketanggapan dalam merespon keluhan nasabah, keinginan atau kemauan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas serta tanggap terhadap saran dan mau mendengarkan keluhan nasabah maka dapat berdampak terhadap kepuasan nasabah juga meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan variasi yang terjadi pada daya tanggap akan menyebabkan perubahan pula pada kepuasan nasabah. Hal ini dapat menjelaskan bahwa apabila dilakukan peningkatan terhadap daya tanggap maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan ialah sebagai berikut:

1. Untuk manajemen Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan diharapkan dapat memperbaiki, mempertahankan dan meningkatkan keandalan dan daya tanggap yang telah dimiliki. Dengan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga nasabah akan merasa puas saat menggunakan jasa layanan dan menciptakan citra positif di mata para nasabah lainnya.
2. Karyawan dan pihak Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap para nasabahnya.
3. Kedepan diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk dapat lebih mengembangkan dan mempertajam materi penelitian ini, salah satunya dengan memperhitungkan dan mengikutsertakan beberapa variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini yang memiliki potensi dapat mempengaruhi variabel keputusan memilih ataupun pada variabel penelitian lainnya.