

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan reputasi terhadap kepuasan nasabah Bank Kaltimtara Samarinda. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil hipotesis secara parsial variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Artinya jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Kaltimtara maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan baik dalam segi pelayanan maupun jasa terhadap bank. Hal ini ditunjukkan dari perhitungan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X1) $> t$ tabel ($5,533 > 1,984$) dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1) $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$).
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial variabel reputasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Artinya jika reputasi yang dimiliki oleh Bank Kaltimtara terus membaik otomatis hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan dan minat para nasabah dalam menanamkan modal yang mereka miliki kepada Bank Kaltimtara. Hal ini ditunjukkan berdasarkan nilai t hitung variabel reputasi (X2) $> t$ tabel ($4,768 > 1,984$) dan nilai signifikansi variabel reputasi (X2) $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

3. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel reputasi (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Artinya jika kualitas pelayanan dan reputasi yang di miliki oleh Bank Kaltimtara baik hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan yang di miliki para nasabah Bank Kaltimtara. Hal ini di tunjukkan berdasarkan nilai F hitung dari variabel kualitas pelayanan dan reputasi $> F$ tabel ($39,293 > 3,09$) dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel reputasi (X2) secara simultan (bersama-sama) $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

B. Keterbatasan

Meskipun peneliti telah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk menghindari hal-hal yang dapat mengurangi makna dari hasil penelitian , namun tidak menutup kemungkinan akan terjadi kekurangan dalam penelitian ini. Kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode kuisisioner yang di sebar secara langsung dan melalui aplikasi Google Form, oleh karena itu jangkauan untuk memastikan semua sampel mengisi kuisisioner masih terbatas.
2. Penelitian ini menggunakan metode kuisisioner, oleh karena itu masih terdapat jawaban yang tidak konsisten atau jawaban yang tidak jujur dan kurang cermatnya responden terhadap pernyataan dari setiap variabel yang di berikan.

3. Penelitian ini menggunakan metode kuisioner sebagai instrumen dalam pengambilan data. Kondisis ini memungkinkan jawaban dan pertanyaan yang di berikan tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel reputasi (X2) sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan di atas, maka peneliti memberikan saran yang dapat di gunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran yang diberikan saran yang di berikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis penelitian ini mengenai kualitas pelayanan dan reputasi terhadap keseluruhan dapat di katakan baik. Akan tetapi perusahaan Bank Kaltimtura tetap harus mempertahankan kinerja pelayanannya agar para nasabah merasa puas dengan kinerja yang di berikan perusahaan sehingga kepuasan nasabah tersebut juga dapat berpengaruh terhadap reputasi perusahaan dapat terus bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya.
2. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan perbankan di harapkan dapat terus mempertahankan eksistensi (reputasi perusahaan) dan terus memperbaiki kinerja perusahaan dalam bidang pelayanan, mengingat

bahwa pengaruh kepuasan nasabah ini merupakan faktor penting dari keberhasilan suatu perusahaan.

3. Di harapkan kepada masyarakat/calon nasabah perlu mencari informasi dan mempertimbangkan keputusan sebelum memilih di Bank mana ia akan menginvestasikan dana yang di milikinya agar dapat meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan.
4. Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk menambahkan penggunaan metode lain selain kuisisioner dalam mendapatkan instrumen dalam pengumpulan data agar data yang di peroleh lebih valid, seperti menggunakan metode wawancara langsung terhadap responden.
5. Pada peneliti selanjutnya diharapkan perlu adanya penambahan variabel independen lain selain kualitas pelayanan dan reputasi yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.