

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dari hasil analisis data yang peneliti lakukan dan uraian dalam bab diatas sesuai dengan pengajuan hipotesis, maka dalam bab ini akan diambil kesimpulan dan saran.

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hipotesis yang diajukan, dan dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 7,131 > t_{tabel} = 1,661$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara selalu menjaga kepercayaan dengan nasabah serta selalu menjaga kejujuran baik oleh pimpinan maupun seluruh karyawan setiap berinteraksi dengan nasabah
2. Variabel Emphaty mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 3,408 > t_{tabel} = 1,661$  dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah. PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara

memberikan perhatian secara khusus kepada setiap nasabah serta semua karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara dapat berkomunikasi yang baik dengan nasabah.

3. Variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,933 > t_{tabel} = 1,661$  dan nilai signifikan  $0,004 < 0,05$ . Nilai-nilai tersebut berarti karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara dapat memahami keinginan nasabah dengan baik. Karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara ketika berkomunikasi menyenangkan. Karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara bersikap baik kepada setiap nasabah. Hubungan yang makin baik telah terjalin antara nasabah dengan karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara .
4. Secara bersama-sama kepercayaan ( $X_1$ ), Emphaty ( $X_2$ ) dan Komunikasi ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Hasil ini diketahui dari nilai  $F_{hitung} = 180,271 > F_{tabel} = 2,71$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai-nilai tersebut berarti PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara membangun relasi kerja berdasarkan asas kejujuran. PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara Menjaga kualitas jasa yang ditawarkan agar nasabah merasa puas. PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.

## 5.2. Saran

Berdasarkan analisis ternyata variabel kepercayaan ( $X_1$ ), Emphaty ( $X_2$ ) dan Komunikasi ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Berdasarkan hal tersebut dapatlah kiranya penulis memberikan saran PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara:

1. Pelayanan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara dipertahankan kehandalannya agar dapat tetap dipercaya nasabah. PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara agar selalu mempertahankan kepercayaan dengan nasabah dengan menjaga kejujuran baik oleh pimpinan maupun seluruh karyawan setiap berinteraksi dengan nasabah dengan cara memberikan informasi yang benar mengenai kebijakan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara.
2. Karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara agar meningkatkan perhatian sehingga cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah secara khusus kepada setiap nasabah. Semua karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara diberi pelatihan agar dapat meningkatkan cara komunikasi yang baik dengan nasabah dengan cara BBM atau Whatshap serta SMS.
3. Karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara agar mempertahankan cara berkomunikasi yang menyenangkan sehingga dapat memahami keinginan nasabah dengan baik, dengan cara salam dan sapa. Karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara sebaiknya mempertahankan sikap baik kepada setiap nasabah agar hubungan yang terjalin makin baik antara nasabah dengan karyawan PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara dengan cara saling sms ketika ada kebutuhan untuk membayar angsuran.