

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta analisa dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan mengenai pengaruh citra perusahaan dan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang yaitu sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan (X1) memiliki korelasi yang positif dan kuat serta pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,948 yang termasuk dalam kategori hubungan kuat, nilai t_{hitung} sebesar 7,015 $> t_{tabel}$ sebesar 1,660, serta nilai signifikannya sebesar 0,000 $> 0,005$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang memiliki arti variabel citra perusahaan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima (X2) memiliki korelasi yang positif dan kuat serta pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,935 yang termasuk dalam kategori hubungan kuat, nilai t_{hitung} sebesar 4,558 $> t_{tabel}$ sebesar 1,660, serta

nilai signifikannya sebesar $0,000 > 0,005$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang memiliki arti variabel citra perusahaan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

3. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan (X1) dan variabel pelayanan prima (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh determinasi (*Adjusted R²*) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut telah dibuktikan dengan *Adjusted R²* yang bernilai sebesar 0,917 atau 91,70%, dimana sisanya sebesar 8,30% dipengaruhi oleh variabel lain yang penulis tidak teliti. Sedangkan dengan uji signifikansi secara simultan atau uji F, diperoleh hasil F_{hitung} yang diperlihatkan dalam Tabel 4.47 lebih besar daripada F_{tabel} yaitu sebesar $875,388 > 3,08$. Serta nilai signifikansinya adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama), variabel independen (citra perusahaan dan pelayanan prima) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Aspek teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemahaman pembaca mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dalam hal ini faktor-faktornya adalah citra perusahaan dan pelayanan prima. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah perlu diperhatikan lebih lagi citra perusahaan dan pelayanan

prima yang diberikan nasabah sehingga nasabah tersebut mendapatkan hasil yang memuaskan dan kepuasan nasabah dapat meningkat.

2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian telah teruji bahwa citra perusahaan dan pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan semakin tinggi ketika citra perusahaan dan pelayanan prima yang diberikan mendapatkan hasil yang memuaskan. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajerial untuk memperhatikan dan meningkatkan citra perusahaan dan pelayanan prima.

3. Implikasi Metodologi

Penggunaan penelitian yaitu kualitatif dengan menggunakan penyebaran kuesioner. Kuesioner diberikan langsung kepada responden yaitu nasabah yang ingin membuka rekening di PT. Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang sehingga didapatkan keobjektifan data yang tepat. Dalam proses pengisian kuesioner, responden mengisi pernyataan-pernyataan sesuai dengan apa yang dialami, dilihat dan dirasakan sehingga hasil dari pengisian kuesioner tersebut merupakan hasil yang murni dari responden itu sendiri. Dan ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

C. Saran

1. Saran untuk Kebijakan Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya, penulis mencoba memberikan beberapa saran, adapun saran yang dapat dikemukakan melihat kenyataan bahwa citra perusahaan dan pelayanan prima memiliki pengaruh yang positif dan dapat diterima terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Citra perusahaan yang diberikan kepada nasabah oleh perusahaan ini sudah baik, dan kebijakan perusahaan dalam memberikan citra perusahaan kepada nasabah harus bersifat transparan agar nasabah dapat merasa dihargai oleh perusahaan, dan hal tersebut akan mendorong para nasabah untuk meningkatkan produktivitasnya karena tingkat kepuasan nasabah meningkat akibat citra perusahaan yang baik oleh perusahaan.
- b. Pelayanan prima sangat penting demi mendorong nasabah untuk membuka rekening dan memberikan kepuasan nasabah yang lebih tinggi kepada perusahaan.
- c. Kepuasan nasabah sangat penting untuk mendorong majunya sebuah perusahaan dan profit perusahaan, alangkah baiknya pihak perusahaan memperhatikan citra perusahaan dan pelayanan prima yang didapatkan nasabah sudah cukup atau belum, pihak perusahaan dapat meningkatkan nasabah membuka rekening dan profit perusahaan melalui citra perusahaan dan pelayanan prima yang

sesuai dan baik, agar para nasabah merasa nyaman untuk memacu dirinya dan merefrensikan kepada masyarakat untuk membuka rekening di PT. Bank Bumi Arta, Tbk KCP Tangerang.

2. Saran untuk Pengembangan Ilmu

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengharapkan bahwa akan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman mengenai citra perusahaan, dan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah terutama dalam mengaplikasika teori yang telah diterima di Universitas Buddhi Dharma dengan praktek yang ada di perusahaan, serta bagi peneliti selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian ini agar dapat lebih menyempurnakan lagi penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeker dalam Simammora,. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7
Jakarta : Penerbit Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12.
Jakarta: Penerbit Erlangga
- Siswanto Sutojo Dr.Elvinaro Ardianto 2016. *Handbook of public relation komperhensif* Penerbit Simbiosis Rekatama Media
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit FABETA
- Barata. 2013. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Jalasutra.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta:
Penerbit ANDI
- Rahmayanty, 2013. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Meilanie Kristina Alvin
Tempat, Tanggal Lahir : Sukabumi, 6 Mei 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat Rumah : Jl. Srikandi Blok F 3 No.6, Benua Indah
No. Handphone : 089680794243
Email : meymeio6@gmail.com
IPK Terakhir : 3,18

Riwayat Pendidikan

- Sekolah Dasar : SD Strada Aloysius
- Sekolah Menengah Pertama : SMP Santa Maria I
- Sekolah Menengah Kejuruan : SMK Bonavita
- Universitas : Universitas Buddhi Dharma

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 001/BBA-TGR/VI/2019

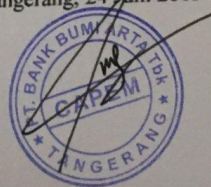
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andreas
Alamat : Jl. Boulevard Ruko Fifth Avenue Blok A no.16
Gading Serpong - Tangerang
Jabatan : Pemimpin Cabang Pembantu
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :
Nama Mahasiswa : Meilanie Kristina Alvin
Tempat dan Tanggal Lahir : Sukabumi, 6 Mei 1995
NIM : 20160510009
Fakultas : Bisnis - Universitas Buddhi Dharma

Adalah benar telah melaksanakan penelitian di PT.Bank Bumi Arta,Tbk KCP Tangerang , dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Citra Perusahaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Bumi Arta,Tbk KCP Tangerang**”

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 24 Juni 2019



Andreas

Pemimpin Cabang Pembantu

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		Skala Ukur				



3. Tingkat Pendidikan :

() SD-SMU

() D1-D3

() S1-S3

Variabel Citra Perusahaan (X1)

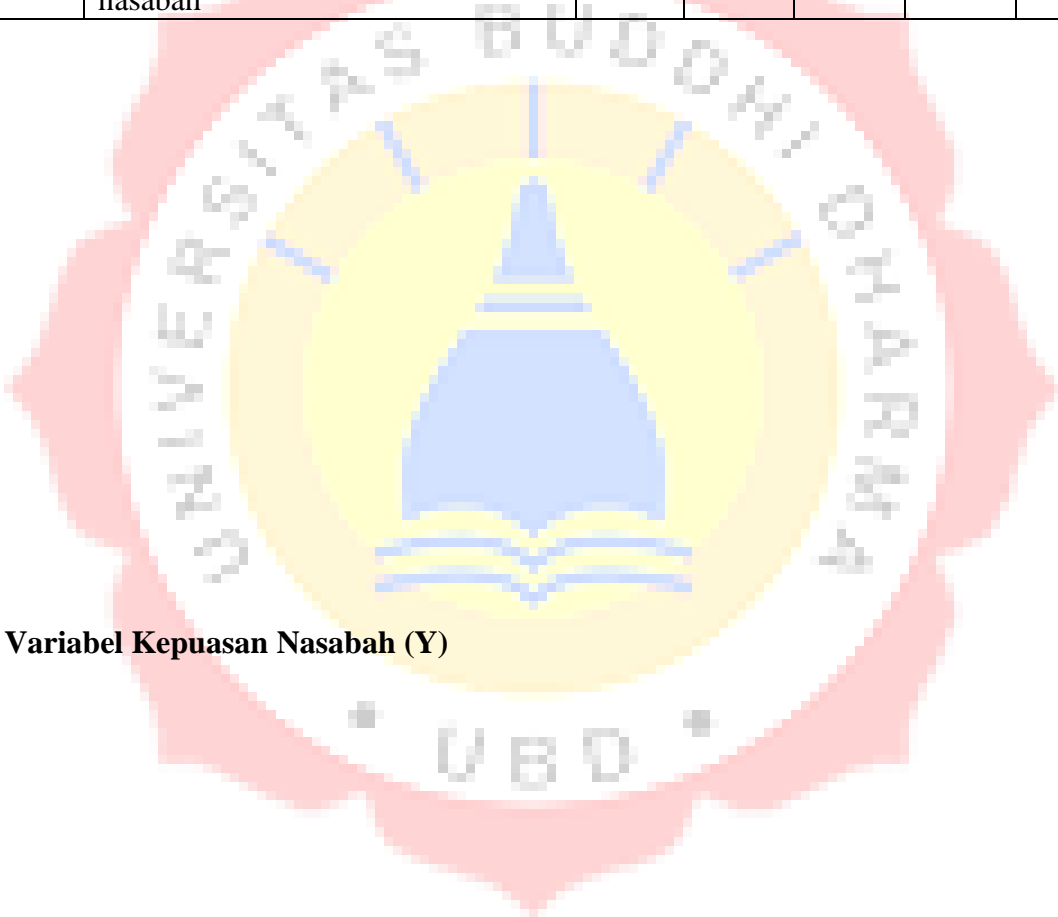
No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Bank Bumi Arta merupakan perusahaan yang telah dipercaya masyarakat sejak lama					
2	Bank Bumi Arta merupakan perusahaan pengelola bantuan kemanusiaan atau sosial membangun kemandirian masyarakat					
3	Bank Bumi Arta beroperasi sesuai dengan prinsip & nilai-nilai perbankan					
4	Bank Bumi Arta memiliki cabang banyak					
5	Pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrean yang diambil					
6	Karyawan Bank Bumi Arta siap membantu nasabah yang memerlukan Informasi					
7	Customer service secara jujur memberikan informasi nasabah kepada nasabah bersangkutan					
8	Bank Bumi Arta memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan					
9	Bank Bumi Arta menggunakan teknologi terbaru didalam melayani transaksi nasabah seperti E-Banking System (ATM, Internet Banking,SMS Notification)					
10	Produk yang ditawarkan Bank Bumi Arta sangat beragam sesuai brosur dari produk-produk funding maupun lending					

Variabel Pelayanan Prima (X2)

		Skala Ukur				
		5	4	3	2	1
11	Karyawan Bank Bumi Arta memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah					
12	Bank Bumi Arta memiliki respon yang cepat atas permintaan nasabah					
13	Karyawan Bank Bumi Arta memberikan sambutan yang baik ketika nasabah datang					
14	Karyawan Bank Bumi Arta selalu datang tepat waktu ketika nasabah mengajak bertemu					
15	Karyawan Bank Bumi Arta berpenampilan rapi dan sopan					
16	Karyawan Bank Bumi Arta memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah					
17	Formulir tersedia disertai contoh pengisiannya, sehingga saya tidak kesulitan dalam pengisian					
18	Bank Bumi Arta mengutamakan keterbukaan dalam pelayanannya					
19	Karyawan Bank Bumi Arta melayani transaksi nasabah dengan cepat					
20	Saya merasa Bank Bumi Arta dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial					

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		Skala Ukur				
		5	4	3	2	1
21	Dana nasabah dikelola secara baik sehingga memberi ketenangan batin					
22	Karyawan Bank Bumi Arta memperlakukan nasabah dengan baik ketika melakukan transaksi					
23	Bank Bumi Arta memiliki respon yang cepat atas keluhan nasabah					
24	Fasilitas Bank Bumi Arta menunjang untuk kenyamanan nasabah					

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)



25	Karyawan Bank Bumi Arta selalu dapat menjawab pertanyaan nasabah dengan memuaskan					
26	Karyawan Bank Bumi Arta mampu bersahabat dengan nasabah					
27	Karyawan Bank Bumi Arta mampu menjelaskan produk-produknya yang ditawarkan ke nasabah					
28	Kualitas pelayanan yang diberikan Bank Bumi Arta telah sesuai dengan harapan nasabah					
29	Bank Bumi Arta mudah diakses melalui media elektronik					
30	Karyawan mampu memberikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan					

