

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.

Dengan nilai signifikan $0,000 < \text{nilai standar signifikan } 0,05$. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan seseorang maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan nasabah.

2. Variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.

Dengan nilai signifikan $0,016 < \text{nilai standar signifikan } 0,05$. Semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang maka semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan nasabah.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Adapun besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja adalah 0,648 atau sebesar 64,8%.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penulis dalam penelitian ini, saran yang penulis berikan yaitu:

Bagi agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja tetap menjaga hubungan yang baik dengan para nasabahnya sehingga nasabah agen BRILink tetap setia dan terus dapat meningkat.

Bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti ataupun mengembangkan penelitian yang serupa, agar lebih mengetahui dan mendalami atau memperjelas mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dapat mengungkap penemuan baru yang menunjang penelitian terdahulu.