

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan prima memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan t_{hitung} yang bernilai positif (26,666) dengan nilai probabilitas signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan bank maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Pelayanan prima yang diberikan oleh BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone memiliki kontribusi sebesar 92,6% terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan nilai sebesar 0,926 atau 92,6% dan sisanya 7,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang perlu disampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi pihak BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi dengan tetap selalu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Oleh karena itu, pihak manajemen BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone perlu melakukan peningkatan pelayanan prima.

2. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menambahkan variabel selain yang telah dibahas dalam penelitian ini agar dapat diketahui faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi di BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone, seperti variabel promosi, faktor produk, dan sebagainya.

