

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Dari data yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, sehingga penelitian ini bisa disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh komunikasi teller dan layanan customer dengan kepuasan pelanggan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap  $0.000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai R square 0,375 yang dapat diartikan bahwa variabel komunikasi teller dan layanan layanan customer memiliki efek 37,5% pada variabel kepuasan pelanggan, sedangkan 62,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar variabel yang dipelajari oleh para peneliti.
2. Efek komunikasi teller terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan tabel coefficient dapat berupa persamaan yaitu  $Y = 20.388 + 0,447X_1$ , di mana model ini memiliki efek variabel X1 pada Variabel Y sebesar 30,4%.
3. Efek layanan customer terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan tabel koefisien dapat disamakan dengan  $Y = 23.020 + 0,411X_1$ , di mana model ini memiliki efek X1 pada variabel Y sebesar 22,1%.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

- 1) Pengaruh komunikasi teller dan pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah seharusnya dapat memberikan pengaruh besar oleh bagian teller dan pelayanan customer service agar tidak dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar dari variabel tersebut.
- 2) Atribut lainnya yang telah menunjukkan kinerja yang baik sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan melalui perbaikan fasilitas atau penelitian atau pelatihan serta mutu pelayanan komunikasi teller sehingga nasabah merasa puas akan kinerja bank BRI Cabang Kabupaten Dompu guna menjaga loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap bank BRI Cabang Kabupaten Dompu.
- 3) Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan Bank BRI Cabang Kabupaten Dompu dapat meningkatkan kualitas pelayanan Customer Service terhadap kepuasan pelanggan.