

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian dan juga analisis data yang menuding pada rumusan masalah dan juga tujuan penelitian pada bab 1, maka diperoleh hasil invensi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank BRI Cabang Unit Monta Kabupaten Dompu yang dapat ditransitif sebagai berikut:

1. Hasil uji parsial (uji t) membuktikan bahwa variable kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan juga empati) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada bank BRI Cabang Unit Monta Kabupaten Dompu. Hasil analisis ini mendukung hipotesis 1 yang bermakna bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan juga empati) berpengaruh secara parsial. Yang berarti  $H_0$  diperoleh serta  $H_a$  ditolak. Variabel kualitas pelayanan yang memiliki dampak sangat berkuasa kepada kepuasan nasabah bank BRI Cabang Unit Monta Kabupaten Dompu ialah elastis Empaty ( $X_5$ ) sebab mempunyai angka sangat banyak dengan kuantitas sebesar 5, 691.
2. Hasil eksamen F menunjukkan bahwasanya variable kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan juga empati) berpengaruh simultan (Bersama-sama) terhadap loyalitas nasabah pada bank BRI Cabang Unit Monta Kabupaten Dompu. Hasil analisis ini mengakomodasi hipotesis 2 yang substansial maka kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan juga empati) berpengaruh secara simultan. Perihal ini bisa meyakinkan dari hitungan analisa percobaan F ialah 11. 247 serta signifikan 0,000 yang artinya  $H_0$  diperoleh serta  $H_a$  ditolak.

## 5.2 Saran

Berdasar pada hasil determinasi tersebut diatas, selanjutnya disampaikan estimasi baik untuk kepentingan:

1. Bank BRI Cabang Unit Monta Kabupaten Dompu

Dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah diharapkan untuk karyawan agar lebih menilik kualitas pelayanan kepada semua nasabah. dan juga untuk pihak organisator harus memperhatikan pengembangan pendirian cabang unit dimasing-masing kabupaten karena nasabah banyak yang mengeluh kurangnya cabang atau outlet yang bisa memberikan kemudahan masyarakat atau nasabah ketika akan mentransfer atau menarik uang tunai.

2. Keterbatasan dan juga arahan penelitian kedepan

Disadari bahwa dalam setiap penelitian pasti ditemui adanya keterbatasan dan juga tidak terkecuali dalam penelitian ini, untuk itu pada penelitian lain yang tertarik dengan pandangan mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah agar menimbang hal berikut:

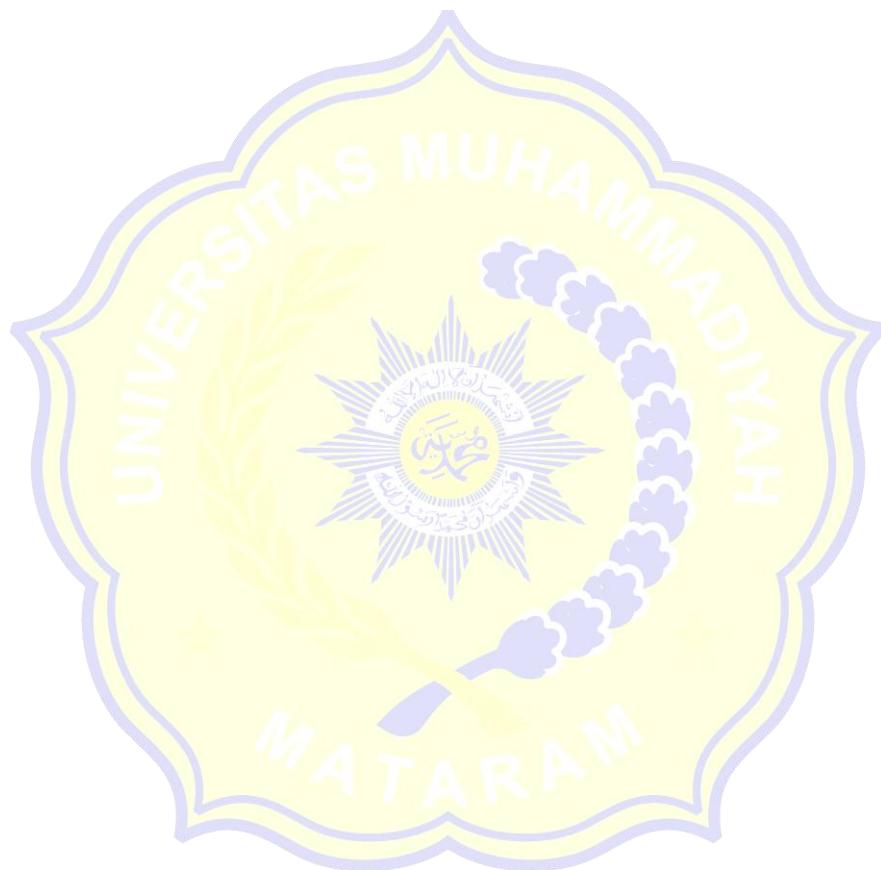
- a. Dalam penyusunan instrumen penelitian diperlukan observasi yang lebih utuh atau lengkap dan juga akurat agar bisa didapatkan hasil yang efektif.
- b. Perlu menghindari terjadinya pemberian jawaban oleh responden secara subyektif maka perlu dalam penelitian dilakukan teknik interview untuk membuktikan kosistensi dalam sanggahan yang diisi oleh responden.
- c. Hasil dari penelitian ini bisa dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut maka dari itu dapat dirumuskan lebih lengkap mengenai strategi-strategi kebijakan dalam operasional suatu organisasi baik dari segi waktu pelaksanaan, kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan juga prasarana yang dibutuhkan beserta cara mengantisipasi situasi ketika terjadi permasalahan dalam konkretisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta. 2008. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan *R dan B*, Bandung.
- Alfabeta. 2013. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan *R dan B*, Bandung.
- Dr. Kasmir 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jilid 2 Edisi 14 New Rajawali pers, PT. RajaGrafindo Persada.
- Ibrahim , Amin, 2008, *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*,Bandung :Mandar Maju.
- Kasmir,S.E.,M.M. 2018. *Analisis Laporan Keuangan*. Jilid 1, PT.RajaGrafindo Persada, New Depok.
- Kotler, Philip.2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 12. New Jersey; PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat 2001, *Manajamen Pemasaran Jasa . Teori dan pprakter Edisi pertama* . Depok : Penerbit Salemba Empat.
- Meonir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta Bumi Aksara.
- Nazir. Mohammad,2003.*Metode Penelitian*, Jakarta :PT Ghalia Indonesia.
- Philip kotler, Kevin Lane Keller 2008, *Manajemen pemasaran Jilid 1*, New Erlangga, PT Gelora Aksara Pratama.
- Rohman . 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Program Sekolah Demokrasi Avveroes Press.
- Siagin, P. Sondang. 2005, *Fungsi-fungsi manajemen* . Jakarta : penerbit Bumi Aksara.
- Sinambela, L. Poltak 2006, *Reformasi pelayanan publik Teri Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : PT.BumiAksara.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1 , Bandung CV.Alfabeta
- Tangkilisan ,H. Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta Gramedia Widia Sarana Indonesia

- Ayriza. 2012. Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Economia*, Vol. 8, No. 2, pp. 126-134.
- Chakrabarty, S., Whitten, D., & Green, K. W. 2008. Understanding service quality and relationship quality in IS outsourcing: Client orientation & promotion, project management effectiveness, and the task-technology-structure fit. *Journal of Computer Information Systems*, Vol. 48, No. 2, pp. 1-15.
- Dewi, Sarita Permata. 2012. Pengaruh Pengendalian Internal dan GayaKepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (StudiKasus pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB.Group). *Jurnal Nominal*, Vol. 1, No. 1.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, pp. 35-43.
- Djati, S. Pantja & Didit Darmawan. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan,Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, pp. 48-59.[perpustakaan.uns.ac.id/digilib.uns.ac.id/commit to user](http://perpustakaan.uns.ac.id/digilib.uns.ac.id/commit to user)
- Dodik, Agung Indra & Tri Gunarsih. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. *PPs UMS*, Surakarta, Edisi Elektronik, diakses Senin, 8 September 2008.
- Elnaga, Amir & Amen Imran. 2013. The Effect of Training on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 4, pp. 137 – 147.
- Hameed, Abdul & Aamer Waheed. 2011. Employee Development and Its Affect on Employee Performance A Conceptual Framework. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2, No. 13, pp. 224-229.
- Hani, Handoko, T. 2013. *Manajemen* Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hardi, Utomo dan Kusmanto. 2009. Pengaruh Pengawasan dan Pelayanan Terhadap Kinerja Bagian Pemasaran (Studi Kasus KSP Artha Prima). *Among makarti*, Vol. 2, No. 4, pp. 98-128.

- Hasibuan, M.S.P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Imam, Rudy, dan Wilma. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di McDonald's SetiaBudhi Bandung. ProMark, Vol. 1, No. 1, pp. 1-12.
- Johannes, Mulyadi Raf dan M. Lukman. 2009. Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran (Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Jambi). Jurnal Manajemen Pemasaran Modern, Vol. 1, No.1, pp. 35-45.





No	Jenis Produk	Tahun			Jumlah
		2019	2020	2021	
1	Giro	13	26	25	64
2	Tabungan	30.372	46.486	55.308	132.166
3	Deposito	42	38	33	113
4	Kredit	3.806	4.598	5.531	13.935

Jumlah Nasabah Bank BRI Cabang Unit Monta Kabupaten Dompu 2019-2021

Jumlah Nasabah KUR BRI Cabang Unit Monta Kabupaten Dompu 2019-2021

No	Jenis Kredit (Kur)	Tahun			Jumlah
		2019	2020	2021	
1	Kur Mikro	1.558	2.419	2.624	6.601
2	Kupedes	1.537	1.661	1.625	4.823

Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Wanita	60	62%
Pria	36	37%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Responden Berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi	Persentase
18 -30	28	29%
31-40	50	52%

Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	2	2%
SLTP	3	3%
SLTA	8	8%
Perguruan Tinggi	83	86%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negri Sipil	71	74%
Wiraswasta	10	10%
Ibu RT	11	12%
Pelajar	4	4%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

KuPelayananVariabel X1 (Bukti Fisik)

Correlations					
		X1	X2	X3	N
X1	Pearson Correlation	1	.183	.264**	.710**
	Sig. (2-tailed)		.074	.009	.000
	N	96	96	96	96
X2	Pearson Correlation	.183	1	.239*	.704**
	Sig. (2-tailed)	.074		.019	.000
	N	96	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.264**	.239*	1	.674**
	Sig. (2-tailed)	.009	.019		.000
	N	96	96	96	96
N	Pearson Correlation	.710**	.704**	.674**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Kualitas Pelayanan Variabel X2 (Kehandalan)

Correlations					
		X1	X2	X3	N
X1	Pearson Correlation	1	.277**	.054	.688**
	Sig. (2-tailed)		.006	.602	.000
	N	96	96	96	96
X2	Pearson Correlation	.277**	1	.218*	.737**
	Sig. (2-tailed)	.006		.033	.000
	N	96	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.054	.218*	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.602	.033		.000
	N	96	96	96	96
N	Pearson Correlation	.688**	.737**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 25

#### Kualitas Pelayanan Variabel X3 (Daya Tanggap)

Correlations					
		X1	X2	X3	N
X1	Pearson Correlation	1	.371**	.056	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000	.589	.000
	N	96	96	96	96
X2	Pearson Correlation	.371**	1	.099	.636**

	Sig. (2-tailed)	.000		.339	.000
	N	96	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.056	.099	1	.505**
	Sig. (2-tailed)	.589	.339		.000
	N	96	96	96	96
N	Pearson Correlation	.705**	.636**	.505**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 25  
Kualitas Pelayanan Variabel X4 (Jaminan)

Correlations					
		X1	X2	X3	N
X1	Pearson Correlation	1	.292**	.269**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.004	.008	.000
	N	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	.292**	1	.247*	.718**
	Sig. (2-tailed)	.004		.015	.000
	N	95	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.269**	.247*	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.008	.015		.000
	N	95	96	96	96
N	Pearson Correlation	.725**	.718**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	95	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 25

Correlations					
		X1	X2	X3	N
X1	Pearson Correlation	1	.354 **	.132	.713 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.199	.000
	N	96	96	96	96
X2	Pearson Correlation	.354 **	1	.359 **	.789 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.132	.359 **	1	.662 **
	Sig. (2-tailed)	.199	.000		.000
	N	96	96	96	96
N	Pearson Correlation	.713 **	.789 **	.662 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kualitas Pelayanan Variabel X5 (Empati)

Sumber: Data diolah SPSS 25  
Variabel Y Loyalitas Nasabah

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	n
Y1	Pearson Correlation	1	.433 **	.266 **	.354 **	.217 *	.705 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.000	.033	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.433 **	1	.282 **	.421 **	.060	.682 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000	.564	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.266 **	.282 **	1	.204 *	.333 **	.633 **
	Sig. (2-tailed)	.009	.005		.046	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96

Y4	Pearson Correlation	.354 **	.421 **	.204 *	1	.249 *	.681 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.046		.015	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Y5	Pearson Correlation	.217 *	.060	.333 **	.249 *	1	.559 **
	Sig. (2-tailed)	.033	.564	.001	.015		.000
	N	96	96	96	96	96	96
N	Pearson Correlation	.705 **	.682 **	.633 **	.681 **	.559 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 25

#### Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	
.831	20

Sumber: Data diolah SPSS 25

#### Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.311	2.198		1.506	.135
	X1	.336	.145	.215	2.320	.023
	X2	.069	.156	.042	.444	.658
	X3	.163	.152	.101	1.068	.289
	X4	.423	.140	.278	3.022	.003
	X5	.450	.132	.302	3.410	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 25

*Uji Normalitas*

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83294997
Most Extreme Differences		
	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah SPSS 25

*Uji Multi Kolinieritas*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.311	2.198		1.506	.135		
	X1	.336	.145	.215	2.320	.023	.710	1.409
	X2	.069	.156	.042	.444	.658	.687	1.455
	X3	.163	.152	.101	1.068	.289	.685	1.459
	X4	.423	.140	.278	3.022	.003	.720	1.388
	X5	.450	.132	.302	3.410	.001	.777	1.287
a. Dependent Variable: Y								

Sumber: Data diolah SPSS 25

*Uji Heteroskedastisitas*

Correlations								
			X1	X2	X3	X4	X5	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.370*	.487*	.316**	.277**	.010
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.002	.006	.926
		N	96	96	96	96	96	96
	X2	Correlation Coefficient	.370**	1.000	.357*	.468**	.400**	.031
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.761
		N	96	96	96	96	96	96
	X3	Correlation Coefficient	.487**	.357*	1.000	.391**	.377**	.040
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.695
		N	96	96	96	96	96	96
	X4	Correlation Coefficient	.316**	.468*	.391*	1.000	.389**	.024
		Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.	.000	.815
		N	96	96	96	96	96	96
	X5	Correlation Coefficient	.277**	.400*	.377*	.389**	1.000	.028
		Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.	.790
		N	96	96	96	96	96	96
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.010	.031	.040	.	.024	.028	1.000
	Sig. (2-tailed)	.926	.761	.695	.	.815	.790	.
	N	96	96	96	96	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah SPSS 25

*Uji Persial Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.463	1.808	.	6.895	.000
	X1	.709	.144	.454	4.940	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 25

*Uji Persial Kehandalan Terhadap Kepuasan Nasabah*

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.922	2.004		6.448	.000
	X2	.661	.157	.399	4.221	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 25  
*Uji Persial Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah*

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.570	1.918		6.554	.000
	X3	.691	.150	.428	4.597	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 25  
*Uji Persial Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah*

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.819	1.696		6.971	.000
	X4	.766	.136	.504	5.653	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 25  
*Uji Persial Empati Terhadap Kepuasan Nasabah*

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.900	1.670		7.125	.000
	X5	.754	.132	.506	5.691	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 25

*Uji Simultan*

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	261.818	5	52.364	14.765	.000 <sup>b</sup>
	Residual	319.172	90	3.546		
	Total	580.990	95			
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						
b. Predictors: (Constant), EMPATI, BUKTI FISIK, JAMINAN, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP						

Sumber: Data diolah SPSS 25





## LAMPIRAN II

## DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA NASABA



KEPALA BANK BRI CABANG UNIT MONTA



SUMBER DATA DOKUMENTASI DARI PENELITI USWATUN HASANAH2022



DOKUMENRASI SELESAI WAWANCARA KARYAWAN



SUMBER DATA DOKUMENTASI DARI PENELITI USWATUN HASANAH2022



DUKUMENTASI PENCATATAN DATA OLEH NASABAH BANK BRI



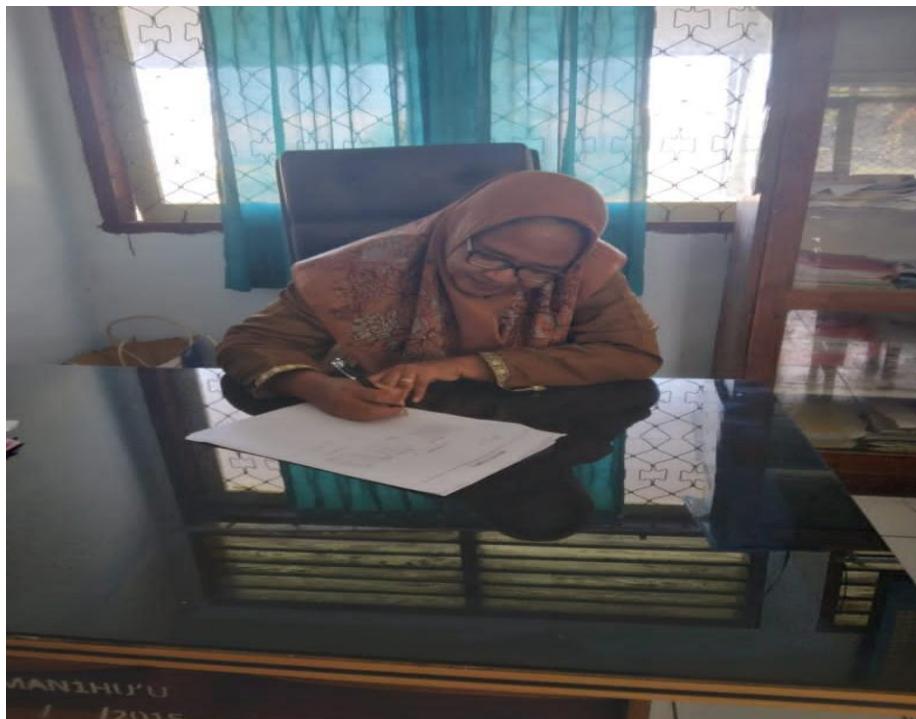
SUMBER DATA DOKUMENTASI DARI PENELITI USWATUN HASANAH2022



DOKUMENTASI NASABAH YANG ISI KUESIONER



SUMBER DATA DOKUMENTASI DARI PENELITI USWATUN HASANAH2022



DOKUMENTASI NASABAH KUR YANG ISI KUESIONER

