

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bab IV mengenai Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BTPN Cabang Kota Bogor, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BTPN Cabang Kota Bogor, hal ini berarti kualitas pelayanan yang baik memiliki peran penting pada peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BTPN Cabang Kota Bogor, hal ini mengindikasikan promosi yang tepat memiliki kontribusi besar pada peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BTPN Cabang Kota Bogor, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik serta promosi yang sesuai dan menarik, memiliki peran yang sangat penting dalam membangun pengalaman positif bagi pelanggan yang secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka terhadap produk atau layanan yang diberikan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank BTPN Cabang Kota Bogor

Berdasarkan Hasil Uji analisis regresi linear berganda dapat diformulasikan bahwa nilai $KPL = 10,767 + 0,305X_1 + 0,186X_2 + \varepsilon$. Nilai konstan (α) bernilai positif sebesar 10,767 artinya dapat dinyatakan bahwa kontribusi variabel diluar model regresi yang diteliti dalam penelitian ini memberikan dampak positif. Nilai 0,305 merupakan nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki kontribusi paling besar dari kedua variabel tersebut. Maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan harus selalu diterapkan oleh karyawan Bank BTPN Cabang Kota Bogor. Seluruh karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas yang menjadi tugas serta tanggung jawabnya terhadap pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh. Ali Maskuri (2018) pada judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Pada Bank wilayah Jakarta Timur” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Pengkajian secara lebih mendalam diharapkan bisa dilakukan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan menjadikan penelitian selanjutnya lebih baik dari penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor-faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya