

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan pada Bab IV, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis faktor memperlihatkan bahwa memang benar terdapat 5 faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.
2. Untuk menilai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan diperoleh hasil bahwa terdapat empat dimensi layanan yang menjadi fokus dalam meningkatkan layanan lebih baik yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan untuk dimensi *tangibles* memiliki kualitas layanan yang sudah bagus sehingga harus dipertahankan. Kemudian prioritas layanan yang harus ditingkatkan yaitu pada posisis pertama untuk dimensi *assurance*, kedua *empathy*, ketiga *responsiveness*, keempat *reliability* dan terakhir *tangibles*.

5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya, yaitu diharapkan dapat menggunakan metode ekstraksi faktor yang lainnya sehingga nanti dapat membandingkan hasil yang diperoleh.
2. Untuk pihak LPD Sidakarya itu sendiri diharapkan kualitas layanan yang

diberikan haruslah ditingkatkan terutama pada dimensi *assurance*, *empathy*, *responsiveness* dan *reliability*, kemudian dimensi *tangibles* haruslah dipertahankan guna untuk tercapainya kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang tinggi diyakini membawa dampak positif bagi perusahaan kedepannya.