

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini pada umumnya bertujuan untuk mendapatkan pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Reponsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel yang memenuhi kriteria-kriteria pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Dari hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Pada Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) X_1 dengan menggunakan uji t diketahui $t_{hitung} (2,216) > t_{tabel} (1,985)$, dan $sig. (0,029) < 0,05$. Artinya variabel Bukti Fisik (*Tangible*) X_1 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.
2. Pada variabel Keandalan (*Reliability*) X_2 dengan menggunakan uji t diketahui $t_{hitung} (3,600) > t_{tabel} (1,985)$ dan $sig. (0,001) < 0,05$. Artinya variabel Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.
3. Pada variabel Daya Tanggap (*Reponsiveness*) X_3 dengan menggunakan uji t diketahui $t_{hitung} (2,301) > t_{tabel} (1,985)$ dan $sig. (0,045) < 0,05$. Artinya

variabel Daya Tanggap (*Reponsiveness*) X3 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.

4. Pada variabel Jaminan (*Assurance*)X4 dengan menggunakan uji t diketahui $t_{hitung} (2,381) > t_{tabel} (1,985)$ dan $sig. (0,019) < 0,05$. Artinya variabel Jaminan (*Assurance*)X4 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.
5. Pada variabel Pada variabel Jaminan (*Assurance*) X4 dengan menggunakan uji t diketahui $t_{hitung} (2,119) > t_{tabel} (1,985)$ dan $sig. (0,037) < 0,05$. Artinya variabel Jaminan (*Assurance*) X4 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau
6. Pada variabel Bukti Fisik (*Tangible*) X1, Keandalan (*Reliability*) X2, Daya Tanggap (*Reponsiveness*) X3, Jaminan (*Assurance*)X4, dan Empati (*Empathy*) X5 dengan menggunakan uji f diketahui $f_{hitung} (14,352) > f_{tabel} (2,312)$ dengan tingkat signifikan 0,000 artinya seluruh variabel independen secara simultan mempengaruhi manajemen koperasi dalam menyusun laporan keuangan.
7. Pada uji Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,436. Koefisien ini menunjukkan bahwa 43,6% variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau dapat dijelaskan oleh Bukti Fisik (*Tangible*) X1, Keandalan (*Reliability*) X2, Daya Tanggap (*Reponsiveness*) X3, Jaminan (*Assurance*) X4, dan Empati (*Empathy*) X5. Sedangkan 56,4% diperoleh oleh variabel lain yang tidak dijelaskan di dalam model penelitian.

6.2 Saran

1. Setelah diadakan penelitian, ternyata faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan pada PT. BPR Mitra Rakyat Riau adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Dengan demikian maka diharapkan perusahaan selalu memperhatikan ketiga faktor tersebut. Misalnya dengan meningkatkan kesejahteraan karyawannya, serta adanya perhatian dari pimpinan terhadap bawahannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian yang sama, dengan menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga hasil kesimpulan akan menjadi lebih digeneralisasikan.