

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Komunikasi Bisnis (X_1) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), di mana nilai t_{hitung} untuk variabel Komunikasi Bisnis (X_1) sebesar 7,509, maka nilai t_{hitung} 7,509 lebih besar dari t_{tabel} 1,664 dan nilai Sig. Komunikasi Bisnis (X_1) 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), di mana nilai t_{hitung} 2,138 lebih besar dari t_{tabel} 1,664 dan nilai Sig. Kualitas Pelayanan (X_2) 0,035 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima.
3. Pengaruh Komunikasi Bisnis (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki pengaruh simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), di mana nilai F_{hitung} sebesar 74,157. Maka nilai F_{hitung} 74,157 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,09 dan nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima.

B. Saran

1. Saran untuk Bank BRI Karangampel, berdasarkan data sampel yang ada, nasabah pada Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu banyak nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai petani atau nelayan, untuk itu disarankan karyawan Bank BRI Unit Karangampel Kabupaten Indramayu saat memberikan informasi kepada nasabah menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah, serta menggunakan media bantu, seperti brosur, banner, dan lain-lain.

2. Saran untuk nasabah, berhati-hati terhadap informasi yang melakukan penipuan dengan motif undian dari bank dan bila kartu atm tertelan mesin atm segera laporkan ke bank BRI terdekat.
3. Saran untuk akademis, bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji aspek yang serupa yaitu mengenai pengaruh komunikasi bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank diharapkan untuk bisa mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas serta variabel yang lebih banyak.

