

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Eka Bumi Artha Bandar Lampung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah di BPR Eka Bumi Artha Bandar Lampung ditentukan oleh variabel bebas $X_1 = \textit{Procedural Justice}$., $X_2 = \textit{Interactive Justice}$., $X_3 = \textit{Distributive Justice}$. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 53,70%, sedangkan sisanya 46,30% ditentukan oleh faktor lain yang tidak teridentifikasi. Angka pengaruh sebesar 64,10% menunjukkan bahwa, keluhan nasabah berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah BPR Eka Bumi Artha di Bandar Lampung.
2. Hasil pengujian hipotesis secara menyeluruh dengan uji F pada tingkat kepercayaan 95% atau dengan nilai $\sigma = 5\%$ diperoleh Signifikansi hitung = $0,000 < \text{Alpha penelitian } (0,05)$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan secara statistik bahwa semua variabel bebas yaitu $X_1 = \textit{Procedural Justice}$., $X_2 = \textit{Interactive Justice}$., $X_3 = \textit{Distributive Justice}$., secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Eka Bumi Artha di Bandar Lampung.

3. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t pada α 0,05 menunjukkan bahwa:

- Signifikansi hitung *Procedural Justice* (X_1) = (0,001) < Alpha Penelitian (0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Signifikansi hitung *Interactive Justice* (X_2) = (0,001) < Alpha Penelitian (0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Signifikansi hitung *Distributive Justice* (X_3) = (0,023) < Alpha Penelitian (0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari ketiga variabel kepercayaan merek tersebut variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Eka Bumi Artha adalah *Procedural Justice* (X_2) dengan besarnya koefisien regresi *Procedural Justice* terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,618.

5.2 Saran

1. PT BPR Eka Bumi Artha sebaiknya senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabahnya diantaranya dengan memperhatikan keluhan para pelanggannya melalui sistem *Procedural Justice*., *Interactive Justice*., *Distributive Justice*. Hal ini disebabkan karena kepuasan bagi nasabah atau pelanggan merupakan tujuan utama didirikannya suatu perusahaan atau organisasi khususnya PT BPR Eka Bumi Artha dalam mempertahankan kesinambungan perusahaan jasa perbankan.
2. Memperhatikan hasil statistik regresi bahwa koefisien regresi yang paling kecil adalah *Distributive Justice* walaupun masih cenderung positif. Untuk

itu diharapkan PT BPR Eka Bumi Artha di Bandar Lampung yang dapat dilakukan melalui pemberian penjelasan yang logis tentang penyebab masalah pada keluhan yang disampaikan nasabah atau karyawan BPR Eka Bumi Artha berupaya dengan optimal dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan para nasabahnya dan karyawan BPR Eka Bumi Artha bersikap sopan terhadap para nasabahnya.