

V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Memperhatikan hasil pembahasan pada Bab IV sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan yaitu Kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif oleh faktor kualitas pelayanan kredit pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung dapat diterima.

Hasil pengujian hipotesis tersebut didasarkan pada hasil perhitungan secara statistik melalui Regresi Berganda pada tingkat Alpha 5 % dan derajat kebebasan sebesar 83 yaitu sebagai berikut.

- 1 Berdasarkan hasil pengujian melalui Uji F untuk mengetahui pengaruh variable bebas secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai F hitung sebesar 68,773 ternyata memiliki nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha dalam penelitian ini yaitu sebesar 5 %.
- 2 Besarnya sumbangan seluruh variabel bebas terhadap kepuasan nasabah pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung ditunjukkan oleh besarnya nilai Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,804. Ini berarti secara statistik seluruh variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 80,40 %.

5.1.3 Berdasarkan hasil pengujian secara parsial melalui uji-t (*student-t*.) ternyata untuk masing-masing variabel diperoleh nilai Sig-hitung yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha penelitian yaitu 5%. Ini berarti secara statistic masing-masing variable pelayanan pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk.,Cabang Bandar Lampung yang diteliti memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan tanda koefisien untuk masing-masing variabel bersifat positif.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil perhitungan secara statistikmaupun hasil tabulasi sebelumnya, maka penulis mencoba untuk memberikan saran kepada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya khususnya nasabah kredit yaitu:

- 5.2.1. Diharapkan PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung dapat memperluas tempat parkir, hal ini didasarkan informasi dari responden bahwa 5,56 % menyatakan kurang baik.
- 5.2.2. Diharapkan PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan terutama mengenai kecepatan pelayanan kepada nasabah dapat lebih ditingkatkan dengan menyederhanakan sistem pelayanan sehingga tidak terlalu banyak data nasabah yang harus dientri untuk meningkatkan kecepatan pelayanan.

- 5.2.3. Diharapkan PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Bandar Lampung dapat meningkatkan kembali tentang keramahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.
- 5.2.4. Pelayanan petugas mengenai ketepatan harus dapat ditingkatkan keakuratannya, mengingat adanya jawaban responden yang menyatakan ketepatan petugas memberikan pelayanan kurang akurat dan tidak memenuhi keinginan nasabah yaitu sebesar 10%.