

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagai akhir dari rangkaian penelitian ini yang berjudul “Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Atribut Individual” yang dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) kantor cabang Surabaya dengan mengacu pada pokok dan rumusan masalah penelitian dan hasil yang terkumpul, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan ditinjau atribut individual
2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan antara jenis kelamin laki-laki dengan perempuan.
3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan antara pendidikan pelanggan.
4. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan antara pekerjaan.
5. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan antara usia.
6. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan antara pendapatan perbulan.
7. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan antara lama menjadi nasabah.
8. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan antara jenis produk/jasa yang digunakan.

9. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan antara besaran transaksi rata-rata perbulannya.

B. Saran

Dari serangkaian hasil penelitian yang peneliti lakukan serta kesimpulan yang ada peneliti akan mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Kepuasan nasabah perlu untuk tetap diperhatikan dan perlu kiranya untuk ditingkatkan, terutama dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
 - b. Meskipun tingkat kepuasan nasabah tidak memiliki tingkat kepuasan yang berbeda secara signifikan, baik dari segi usia, jenis kelamin maupun tingkat pendidikan, namun pelayanannya perlu untuk diperhatikan sehingga nasabah dengan atribut individual yang berbeda-beda dapat terpuaskan yang akhirnya akan tetap loyal pada perusahaan.
2. Bagi Pihak Kampus
 - a. Hendaknya pihak kampus sebagai pusat pendidikan meningkatkan hubungan yang positif terhadap perusahaan ataupun pihak lain yang dapat menyumbang keilmuan demi meningkatkan mutu dan kualitas lulusannya.
 - b. Penelitian mengenai kepuasan pelanggan/nasabah sangat perlu, sehingga perlu kiranya untuk lakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan angket sebagai alat untuk mengungkap data tentang kepuasan pelanggan, untuk itu selanjutnya bisa dikembangkan data untuk mengungkap kepuasan pelanggan/nasabah sehingga semua data dapat terungkap lebih lengkap.