

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai tingkat kepuasan nasabah Aur Kuning terhadap kualitas pelayanan BSM KC Bukittinggi Pasar Aur memuaskan, dengan uraian sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BSM KC Bukittinggi Pasar Aur dalam aspek *tangible* (bukti fisik) memuaskan karena sebesar 78,33% dari total nasabah yang diteliti menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BSM KC Bukittinggi Pasar Aur dalam aspek *reliability* (keandalan) memuaskan karena sebesar 81,67% dari total nasabah yang diteliti menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BSM KC Bukittinggi Pasar Aur dalam aspek *assurance* (jaminan) memuaskan karena sebesar 94,17% dari total nasabah yang diteliti menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BSM KC Bukittinggi Pasar Aur dalam aspek *responsiveness* (ketanggapan) memuaskan karena sebesar 85% dari total nasabah yang diteliti menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BSM KC Bukittinggi Pasar Aur dalam aspek *empathy* (empati) memuaskan karena sebesar 92,22% dari total nasabah yang diteliti menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dari segi aspek *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy* pada BSM KC Bukittinggi Pasar Aur memuaskan. Ini dibuktikan dengan hasil persentase yang menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSM KC Bukittinggi Pasar Aur.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penelitian akan memberikan beberapa saran kepada BSM KC Bukittinggi Pasar Aur sebagai berikut:

1. BSM KC Bukittinggi Pasar Aur perlu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya karena masih ada sebagian kecil nasabah yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya dalam aspek *tangible* dan *reliability* karena hasil persentasenya lebih rendah dari ketiga aspek lainnya.
2. Adanya penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan ini dengan jumlah sampel yang lebih banyak lagi agar hasil penelitiannya lebih akurat.