

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* yang dilakukan pada penelitian ini, didapatkan bahwa nasabah puas terhadap pelayanan yang *Seabank* berikan dengan nilai sebesar 79.26% yang menduduki kategori Puas.
- b. Bahwa adanya tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap *Seabank* yaitu *fullfillment* dengan nilai *path coefficient*nya adalah 0.343 dan nilai *significance level*nya adalah 0.001, *Compensation* dengan nilai *path coefficient*nya adalah 0.232 dan nilai *significance level*nya adalah 0.019, serta yang terakhir adalah *Percieved Value* dengan nilai *path coefficient*nya adalah 0.276 dan nilai *significance level*nya adalah 0.00.

5.2 Saran

Hasil dari penelitian menentukan bahwa terdapat beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan metode *E-service quality* dan *Customer Satisfaction Index*. Pada penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode lain dan berbeda dan jika memungkinkan, memilih subjek penelitian yang berbeda.
2. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS* Sebagai aplikasi pengolah data penelitian, diharapkan pada penelitian berikutnya dapat menggunakan aplikasi lain sehingga dapat menjadi perbandingan antara *SPSS* dengan aplikasi pengolah data statistik lainnya.

3. Pada penelitian selanjutnya disarankan dapat menggunakan metode pengujian hipotesis lainnya sebagai perbandingan dari hasil penelitian yang dilakukan.