

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh karna itu penelitian ini menggunakan data kuisioner yang dibagikan kepada para responden dari pengguna layanan website BPR BKK Purwokerto ditemukan bahwa:

- 5.1.1 Variabel *compensation* memiliki nilai korelasi 0,168. $T_{hitung} 2,688 > T_{tabel} 1,661$ serta $P_{values} 0,008 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *compensation* berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 5.1.2 Variabel *contact* memiliki nilai korelasi 0,242. $T_{hitung} 2,232 > T_{tabel} 1,661$ serta $P_{values} 0,028 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *contact* berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 5.1.3 Variabel *efficiency* memiliki nilai korelasi 0,212. $T_{hitung} 2,890 > T_{tabel} 1,661$ serta $P_{values} 0,005 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *efficiency* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 5.1.4 Variabel *fullfilment* memiliki nilai korelasi 0,130. $T_{hitung} 2,982 > T_{tabel} 1,661$ serta $P_{values} 0,004 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *fullfilment* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 5.1.5 Variabel *Privacy* memiliki nilai korelasi 0,139. $T_{hitung} 2,266 > T_{tabel} 1,661$ serta $P_{values} 0,026 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *privacy* berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 5.1.6 Variabel *responsiveness* memiliki nilai korelasi 0,226. $T_{hitung} 2,355 > T_{tabel} 1,661$ serta $P_{values} 0,020 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 5.1.7 Variabel *System availability* memiliki nilai korelasi 0,120. $T_{hitung} 2,011 > T_{tabel} 1,661$ serta $P_{values} 0,047 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *system availability* berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas yang penulis uraikan, maka terdapat beberapa saran bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan, yaitu :

- 5.2.1 Pada penelitian selanjutnya gunakan metode selain E-Sevqual, seperti metode webqual agar dapat lebih sesuai dengan konteks kepuasan pengguna, karena metode webqual lebih banyak variabel pendukung yang dapat digunakan sebagai data pendukung dalam mengukur kepuasan pengguna.
- 5.2.2 Pada penelitian selanjutnya gunakan skala likert dengan 4 point penilaian, agar terhindar dari jawaban netral yang menyulitkan dalam pengolahan data, apalagi jika kebanyakan data memiliki nilai netralitas yang tinggi.