

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kredit macet terhadap kepuasan nasabah pada BPR Eka Dana Mandiri Kota Malang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf BPR Eka Dana Mandiri (seperti keandalan, ketanggapan, dan empati), maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat.
2. Pengaruh Kredit Macet terhadap Kepuasan Nasabah Kredit macet memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, peningkatan rasio kredit macet cenderung menurunkan kepuasan nasabah. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh dampak sistemik seperti pengetatan kebijakan kredit atau terganggunya likuiditas bank yang kemudian memengaruhi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kredit Macet secara Simultan Secara bersama-sama (simultan), kualitas pelayanan dan kredit macet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Eka Dana Mandiri Kota Malang. Kedua variabel ini memberikan kontribusi sebesar

30,6% terhadap variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 69,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan tujuan penelitian, berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan baik untuk pihak BPR Eka Dana Mandiri maupun untuk peneliti selanjutnya Bagi Manajemen BPR Eka Dana Mandiri:

1. manajemen BPR Eka Dana Mandiri disarankan untuk terus melakukan inovasi pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, khususnya melalui percepatan digitalisasi layanan dan pelatihan keterampilan interpersonal bagi staf baris depan (*frontliner*). Hal ini sangat penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana nasabah saat ini sangat menghargai efisiensi waktu serta pengalaman bertransaksi yang praktis dan tidak berbelit-belit. Dengan memangkas birokrasi dan memberikan respon yang sigap, bank dapat membangun sentimen positif yang akan terakumulasi menjadi loyalitas nasabah yang kuat.
2. Perlu memperketat manajemen risiko dan pengendalian rasio kredit macet secara konsisten guna menjaga kesehatan likuiditas dan stabilitas operasional bank. Meskipun secara statistik ditemukan hubungan yang tidak signifikan, arah pengaruh negatif menunjukkan bahwa setiap kenaikan kredit macet berpotensi menurunkan kepuasan nasabah akibat

adanya dampak sistemik seperti pengetatan kebijakan kredit atau gangguan kenyamanan bertransaksi. Keberhasilan dalam menekan angka kredit bermasalah tidak hanya akan menyehatkan neraca keuangan, tetapi juga menjaga reputasi institusi sehingga nasabah merasa aman dan tetap percaya pada layanan bank.

3. Mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain yang relevan seperti faktor kemudahan, biaya, atau faktor emosi nasabah guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Saran ini didasarkan pada temuan bahwa kualitas pelayanan dan kredit macet secara simultan memang berpengaruh signifikan, namun hanya mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 30,6%, sementara sisanya sebesar 69,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model ini. Selain itu, penggunaan data terbaru dan perluasan lokasi penelitian akan sangat membantu dalam memberikan kontribusi keilmuan yang lebih relevan dengan dinamika industri perbankan di masa mendatang.