

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* berupa fasilitas dan media teknologi yang memudahkan nasabah, *reliability* berupa kemampuan yang dimiliki pegawai dan pelayanan yang diberikan secara akurat, *responsiveness* berupa proses pelayanan yang cepat dan tanggap, *assurance* berupa sikap ramah dan sopan pegawai terhadap nasabah, serta *emphaty* berupa komunikasi yang dimiliki pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mitra FIFgroup cabang Kediri.
2. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah mitra FIFgroup cabang Kediri. Nasabah AMITRA merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan karena sesuai yang di harapkan, nasabah mitra yang merasa puas dengan pelayanan FIFgroup cabang Kediri mau kembali lagi menggunakan jasa dengan produk lain atau jika ada produk baru, dan nasabah mitra yang merasa puas mau merekomendasikan pembiayaan kepada orang lain.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah AMITRA FIFgroup cabang Kediri, peneliti menyampaikan beberapa saran, diantaranya:

1. Untuk pihak perusahaan agar tetap mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yang berupa fasilitas dan media teknologi, kemampuan yang baik, cepat dan tanggap, bersikap ramah dan sopan serta komunikatif dalam melakukan pelayanan, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka semakin meningkat kepuasan nasabah.
2. Jika ada penelitian selanjutnya yang serupa sebaiknya untuk menambahkan subyek yang diwawancarai agar penelitian kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dapat lebih mendetail dan mewakili keadaan di lapangan.