

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa terhadap jawaban dari 96 responden dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Agen Mandiri.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kepercayaan konsumen tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Agen Mandiri.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Agen Mandiri.

1.2 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi bukti empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas produk kepercayaan konsumen dan kualitas layanan dalam menggunakan layanan Agen Mandiri pada Unit Urip Sumohardjo Kupang, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat

dijadikan acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik terbukti bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Agen Mandiri. dengan demikian perusahaan harus memahami kualitas produk yang menjadi pertimbangan bagi setiap pelaku usaha, untuk lebih memanfaatkannya guna meningkatkan daya saing pasar. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Intan Kamila (2017) menyatakan bahwa variabel kualitas produk memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprung.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik terbukti bahwa kepercayaan konsumen tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Agen Mandiri. Dengan demikian kepercayaan memegang peranan penting dalam menjalin hubungan jangka panjang untuk mencapai kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik terbukti bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Agen Mandiri. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Agus (2018) menyatakan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Pnrang.

1.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan kesimpulan dari hasil yang diperoleh maka saran yang ini dapat menjadi bahan masukan yaitu :

1. Bagi pihak Agen Mandiri pada Unit Urip Sumohardjo Kupang agar dapat memperhatikan lagi indikator pada variabel kualitas produk yaitu mesin EDC yang digunakan dalam bertransaksi dalam keadaan baik dan tidak adanya kerusakan, pada variabel kepercayaan konsumen indikator agen mandiri selalu konsisten dalam bertransaksi, pada variabel kualitas layanan indikator pelayanan pada saat bertansaksi cepat, dikarenakan ketiga indikator dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Agen Mandiri.
2. Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lanjutan, tetapi menggunakan faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel yang ada pada bauran pemasaran.