

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab sebelumnya, maka di peroleh kesimpulan yaitu :

1. Kualitas Layanan *Enrollment* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Hal ini berarti semakin baik layanan enrollment maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.
2. Persepsi Nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Hal ini berarti semakin baik layanan aplikasi otentikasi maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.
3. Kualitas layanan enrollment dan persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Hal ini semakin baik kualitas layanan enrollment dan persepsi nasabah akan

4. meningkatkan kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

Nilai Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,868 yang mengandung arti bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas layanan *enrollment* (X1) dan persepsi nasabah (X2) menjelaskan variabel dependen yakni Kepuasan nasabah sebesar 86,8 %. Sedangkan sisanya 13,2 % dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan dengan pengalaman yang di peroleh selama meneliti, maka peneliti memberikan saran atau masukan kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Diharapkan bagi pihak PT.Bank Mandiri Taspen kcp Medan Untuk kualitas layanan *enrollment* hendaknya petugas enrollment lebih di tegaskan lagi dalam memberikan informasi terhadap nasabah pensiunan terlebih pada nasabah yang sudah lansia agar tidak salah dalam mendapatkan informasi sehingga nasabah dapat merasa puas terhadap layanan *enrollment* yang di berikan PT.Bank Mandiri Taspen kcp medan.
 - b. Diharapkan bagi pihak PT.Bank Mandiri Taspen kcp Medan Untuk persepsi nasabah hendaknya untuk aplikasi otentikasi perusahaan mampu memberikan apa yang di butuhkan

nasabah yaitu memperbaiki sistem cara aplikasi otentikasi agar memudahkan para nasabah lansia untuk absen setiap bulannya, dengan cara mengganti scan wajah menjadi scan sidik jari saja. Agar dapat meningkatkan intensitas pengguna-pengguna aplikasi taspen otentikasi sehingga dapat mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi otentikasi sehingga dapat memudahkan para nasabah yang sudah lansia untuk absen dirumah saja setiap bulannya sehingga nasabah dapat merasa puas terhadap layanan aplikasi yang di berikan PT.Bank Mandiri Taspen kcp medan.

2. Bagi Pihak Universitas Potensi Utama Medan

Diharapkan bagi Pihak Universitas Potensi Utama Medan menyediakan buku, artikel atau jurnal yang lebih lengkap dan bervariasi untuk kebutuhan referensi mahasiswa/i jurusan manajemen. Hal ini bertujuan agar mahasiswa/i tidak lagi susah untuk pergi keperpustakaan lain dan mencari buku untuk melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi pihak peneliti selanjutnya disarankan hendaknya lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar terhadap mahasiswa/i Universitas Potensi Utama. Hal ini bertujuan agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan data

yang lebih banyak lagi dan memperbanyak variabel lain dengan hasil yang maksimal.