

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Hasil pengujian secara simultan diketahui bahwa hipotesis yang diajukan benar atau H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu pendekatan (X_1), presentasi (X_2), penanganan keberatan (X_3), dan penutupan penjualan (X_4) secara simultan berpengaruh sebesar 3,481 terhadap kepuasan nasabah PT BPRS Jabal Nur Surabaya.
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan benar atau H_a diterima dan H_0 ditolak, yaitu variabel X_1 (pendekatan) dengan T_{hitung} sebesar 2,343, X_2 (presentasi) dengan t_{hitung} sebesar 2,706, X_3 (penanganan keberatan) dengan t_{hitung} sebesar 2,621, X_4 (penutupan penjualan) dengan t_{hitung} sebesar 2,221 secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT BPRS Jabal Nur Surabaya.
3. Hasil pengujian terdapat variable bebas yang berpengaruh paling dominan terhadap variable terikat adalah X_1 (pendekatan) dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,738

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan pengamatan mengenai *personal selling* terhadap kepuasan nasabah di PT BPRS Jabal Nur Surabaya, maka

penulis ingin menyampaikan beberapa saran dengan harapan dapat menjadi acuan dalam mewujudkan suatu konsep pemasaran yang lebih baik dan benar-benar sesuai dengan konsep ideal, yaitu:

1. Bagi BPRS Jabal Nur Surabaya, dari hasil penelitian yang paling dilakukan variable pendekatan terlihat yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah sehingga selayaknya pendekatan yang telah diberikan oleh PT BPRS Jabal Nur Surabaya agar terus dipertahankan dan dikembangkan sehingga rasa puas yang telah diberikan bias meningkat menjadi loyalitas nasabah kepada PT BPRS Jabal Nur Surabaya. Sedangkan untuk variabel yang lain yakni presentasi, penanganan masalah dan penutupan penjualan selayaknya mendapatkan perhatian yang khusus untuk terus ditingkatkan agar supaya berkembang dan bernilai positif.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel yang lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah, sehingga hasil penelitian dapat bermanfaat bagi PT BPRS Jabal Nur dan perkembangan kasanah ilmu pengetahuan yang akan datang.