

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan *customer service* yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 1791 skor teoritik tertinggi variabel ini tiap responden adalah  $8 \times 5 = 40$ , karena jumlah responden 50 masyarakat, maka skor kriterium adalah  $40 \times 50 = 2000$ . Sehingga, kualitas pelayanan *customer service* adalah  $1791 : 2000 = 0.8955$  atau 89% termasuk kategori sangat baik.
2. Berdasarkan analisis data bahwa variabel minat masyarakat bertransaksi di BRI unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang dari hasil penelitian adalah 1693 skor teoritik tertinggi variabel ini tiap responden adalah  $8 \times 5 = 40$ , karena jumlah responden 50 masyarakat, maka skor kriterium adalah  $40 \times 50 = 2000$ . Sehingga, kualitas layanan *customer service* adalah  $1693 : 2000 = 0.8465$  atau 84% termasuk kategori sangat baik.
3. Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui nilai t hitung = 4.555 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan *customer service* terhadap minat masyarakat bertransaksi di BRI unit pajelele Kec. Lembang Kab. Pinrang.
4. Berdasarkan hasil penelitian ini, membuktikan bahwa nilai koefisien determinasi R square adalah 30,2% yang berarti bahwa variabel independen yaitu kualitas layanan *customer service*, variabel dependen yaitu minat masyarakat bertransaksi di BRI sebesar 30,2%.

## B. Saran

1. Dilihat dari penelitian ini mengenai *customer service* mempunyai hubungan positif terhadap minat masyarakat, diharapkan BRI Unit Pajalele dapat mempertahankannya sehingga banyak masyarakat yang mau menggunakan produk-produk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini perlu dipertahankan agar nasabah tidak beralih ke lembaga lain.
2. Untuk meningkatkan minat masyarakat bertransaksi diharapkan BRI Unit Pajalele untuk memperbaiki pelayanan, kepercayaan dan komunikasi dengan baik yang akan diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini dengan menciptakan suatu strategi agar masyarakat berminat melakukan transaksi di BRI Unit Pajalele

