

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis menggunakan program SPSS versi 25 hasil penelitian “Pengaruh *Customer Service* Terhadap Citra Perusahaan Bank Rakyat Indonesia” yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh signifikan hubungan *Customer Service* dengan Citra Perusahaan Perbankan (PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bintaro) berdasarkan hasil perhitungan analisis statistic korelasi *Pearson Product Moment* mendapat skor 0,660 yang mengartikan bahwa hubungan tersebut masuk dalam tingkat hubungan yang sedang pada skala 0,40-0,70. Jadi, Kualita Pelayanan *Customer Service* dengan tingkat yang berpengaruh dalam mempengaruhi. Dengan demikian dikatakan terdapat hubungan yang baik antara Kualita Pelayanan *Customer Service* terhadap Citra Perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bintaro terbukti signifikan.
2. Citra perusahaan secara keseluruhan mendapat nilai positif. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata responden yang paling tinggi pada variabel Citra dengan dimensi perusahaan yang memberikan produk dan jasa yang berkualitas (Y8) sebesar 69,1% atau 65 reaponden menyatakan setuju dan 28,7% atau 27 orang menyatakan sangat setuju dan sisanya dipengaruhi factor lain.
3. Hasil penelitian menunjukkan hasil hitungan pengaruh *Customer Service* menggunakan SPSS didapatkan nilai $r_{xy} = 0,660$. Kemudian dilakukan pengujian test dengan taraf kepercayaan $\alpha = 0,05$ dengan r table 1,986. Hasil akhir didapat $r_{table} < t$ hitung atau $1,986 < 8,438$. Maka berarti hubungan *Customer Service* terhadap Citra Perusahaan (PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bintaro) terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variable.

B. Saran

Hasil penelitian ini merupakan bukti yang menunjukkan hasil analisis pengaruh *customer service* terhadap citra perusahaan. Dalam hal ini diharapkan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan (*service*) salah satunya PT Bank Rakyat Indonesia senantiasa mampu menjaga dan meningkatkan peformanya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah hal ini bertujuan demi kemajuan perusahaan dan citra yang lebih baik dimata masyarakat dan khususnya para nasab

