

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasar penelitian dengan teknik wawancara dan pengumpulan data maka penulis menyimpulkan:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Kepri Batam.
2. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Kepri Batam.
3. Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Kepri Batam.

#### **5.2 Saran**

Berdasar penjabaran penulis mempunyai saran serta masukan yakni:

1. Diharapkan peneliti berikutnya bisa mengangkat variabel yang berbeda dari penelitian ini.
2. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, dan citra perusahaannya demi meningkatkan kepuasan nasabahnya.
3. Penelitian berikutnya diharapkan mengangkat objek yang berbeda agar bisa dibandingkan dengan penelitian berikutnya.