

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

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

1. Fasilitas (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk. Terlihat Thitung (4.899) > Ttabel (1,97743) yang berarti fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk.
2. Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk. Terlihat Thitung (2.156) > Ttabel (1,97743) yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk.
3. Kepercayaan (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk. Terlihat Thitung (2.372) > Ttabel (1,97743) yang berarti kepercayaan mempengaruhi kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk.
4. Fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan PT Bank Central Asia Tbk, sebagai berikut.

1. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu perusahaan hendaknya memberikan fasilitas yang lebih baik untuk mendorong perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Perusahaan lebih memperhatikan kualitas pelayanannya, agar dapat menimbulkan rasa loyalitas nasabah sehingga keinginan nasabah untuk kembali menggunakan jasa perusahaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap dan semoga hasil penelitian ini berguna bagi yang membutuhkannya terutama bagi peneliti sendiri.