

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas produk berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Sehingga hipotesis pertama yaitu, kualitas produk berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah perusahaan tersebut.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Sehingga hipotesis kedua yaitu, kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank

UOB Indonesia cabang Batam Plaza, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah perusahaan tersebut.

3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Sehingga hipotesis ketiga yaitu, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah perusahaan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis akan memberikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar penelitian dapat dikembangkan atau diperluas.
2. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian secara bersama-sama pada cabang-cabang PT. Bank UOB Indonesia yang lain, seperti pada kantor cabang utama Batam Centre, cabang pembantu Penuin, cabang pembantu Tanjung Uncang dan cabang

pembantu Bintan. Sehingga lebih banyak sampel yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian penulis.

3. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan agar bisa menambahkan atau memperbanyak jumlah sampel penelitian agar bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan akurat.
4. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan agar bisa menggunakan alat analisis yang berbeda dengan alat analisis yang digunakan pada penelitian ini.