

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan penulis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa.

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk. Berpengaruhnya kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk, dimana ditemukan indikasi bahwa dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah.
2. Terdapat pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk.. Berpengaruhnya produk dengan kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk, dimana ditemukan indikasi bahwa dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan produk secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk.

Berdasarkan hasil pengujian pada uji F dapat dilihat bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah,

5.2 Saran

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Hendaknya PT Bank Central Asia Tbk memperhatikan, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dibangun oleh pihak perusahaan ataupun yang dibentuk oleh nasabah.
2. Dari hasil penelitian di bab sebelumnya, variabel produk berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, sebaiknya PT Bank Central Asia Tbk lebih meningkatkan produk andalan yang dimilikinya.
3. Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk dan harga sebesar 42.7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.