

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Temuan yang telah disampaikan sebelumnya dapat mengungkapkan simpulan seperti dijelaskan dibawah ini:

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank CIMB Niaga Lumbung Batam.
2. Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank CIMB Niaga Lumbung Batam.
3. Citra perusahaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank CIMB Niaga Lumbung Batam.
4. Kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) dan citra perusahaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank CIMB Niaga Lumbung Batam.

5.2 Saran

Dari temuan penelitian yang dikemukakan sebelumnya sehingga dapat memberikan saran berikut:

1. Diharapkan Bank CIMB Niaga Lumbung Batam dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan memastikan bahwa stafnya dilengkapi dengan pengetahuan yang memadai tentang produk dan layanan perbankan sehingga hal ini dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.
2. Diharapkan Bank CIMB Niaga Lumbung Batam harus fokus pada membangun kepercayaan dengan nasabah. Ini dapat dilakukan melalui

komunikasi yang jelas dan terbuka mengenai produk dan layanan, kebijakan perbankan, dan proses transaksi sehingga nasabah merasakan kepuasan dalam transaksi.

3. Diharapkan Bank CIMB Niaga Lumbung Batam harus fokus pada membangun citra perusahaan yang profesional, dan inovatif. Ini dapat dicapai melalui strategi pemasaran yang efektif, untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh bank konsisten sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat berkontribusi pada pertumbuhan penelitian ini dengan menambahkan variabel independen dan dapat memperluas jumlah sampel. Ini akan membuat penelitian lebih menarik dan memungkinkan penelitian menjadi lebih beragam.