

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Pengaruh pelayanan, Rasa percaya dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank negara Indonesia (BNI) KCP Sei Panas Kota Batram adalah subjek penelitian ini. Berikut adalah penelitian.

1. Pelayanan pada Bank Negara Indonesia (BNI) KCP Sei Panas berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Rasapercaya berdampak positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Negara Indonesia (BNI) KCP Sei Panas. Ini menunjukkan bahwa rasa percaya dengan keamanan yang tercapai mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Keunggulan produk berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan Bank Negara Indonesia (BNI) KCP SeiPanas. Berarti bahwa semakin banyak keunggulan produk, semakin baik kepuasan pelanggan.
4. Pada Bank Negara Indonesia (BNI) KCP Sei Panas, pelayanan, rasa percaya, dan keunggulan produk berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa pelayanan yang baik, rasa percaya, dan keunggulan produk yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini sebagai masukan bagi penelitian yang akan dilakukan pada masa mendatang adalah sebagai berikut.

1. Variable pelayanan, rasa percaya, dan keunggulan produk telah digunakan dalam penelitian ini oleh karena itu disarankan pada penelitian berikutnya dapat digunakan variable lain yang belum digunakan dalam penelitian ini seperti vasilitas, kepercayaan, keragaman produk, dan seagainya
2. Diharapkan pada penelitian yang akan datang dapat menggunakan popilasi dan sampel yang lebih besar.
3. Objek penelitian yang berbeda dapat digunakan dalam penelitian berikutnya untuk menegetahui atau membandingkan temuan.