

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan judul penelitian Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah KSP Lima Garuda cabang Bekasi dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan juga analisis dan data yang diambil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t) hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lima Garuda cabang Bekasi berdasarkan analisa dan fakta yang dilakukan di lapangan. Hasil penelitian membuktikan apabila hubungan nasabah dengan KSP Lima Garuda cabang Bekasi meningkat maka akan meningkat pula kepuasan nasabah yang dilakukan oleh nasabah KSP Lima Garuda cabang Bekasi.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t) hasil penelitian menyatakan
3. n variabel kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSP Lima Garuda cabang Bekasi, berdasarkan analisa dan fakta yang dilakukan di lapangan. Hasil penelitian membuktikan strategi kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah di KSP Lima Garuda cabang Bekasi.
4. Berdasarkan hasil uji secara simultan yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, hasil dari penelitian membuktikan bahwa variabel independen kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Sehingga model regresi dapat digunakan untuk memperdiksi pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di KSP Lima Garuda cabang Bekasi.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan dari hasil Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah KSP Lima Garuda cabang Bekasi disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian di KSP Lima Garuda cabang Bekasi diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan pelanggan sudah memiliki hubungan yang baik disarankan untuk KSP Lima Garuda cabang Bekasi terus membangun hubungan yang baik kepada nasabah terutama dalam bidang kualitas produk di dalam antrian pelayanan kurangnya tenaga kerja yang tersedia maka peneliti menyarankan agar ditambah lagi tenaga kerja pelayanan agar permasalahan pelayanan dapat teratasi
2. Hasil penelitian di KSP Lima Garuda cabang Bekasi diketahui bahwa menggunakan kualitas pelayanan dan kualitas produk juga mempengaruhi kepuasan nasabah, disarankan untuk produk lebih di promosikan melalui media lain agar orang yang tidak mengetahui KSP Lima Garuda Cabang Bekasi jadi mengetahuinya.

