

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara parsial dan signifikan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank KB Bukopin Cabang Bekasi.
2. Ada pengaruh secara parsial dan signifikan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank KB Bukopin Cabang Bekasi.
3. Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank KB Bukopin Cabang Bekasi.

#### **5.2 Saran**

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan hasil penelitian ini antara lain :

1. Kepada PT. Bank KB Bukopin Cabang Bekasi disarankan untuk:
  - a. Disarankan PT. Bank KB Bukopin Cabang Bekasi untuk menyediakan produk perbankan yang dapat memenuhi setiap kebutuhan nasabah sehingga hal ini akan berdampak terhadap rasa puas nasabah atas produk yang ditawarkan.
  - b. Sebaiknya pegawai PT. Bank KB Bukopin Cabang Bekasi harus selalu meningkatkan kemampuan dan keterampilan didalam memberikan

pelayanan dan menjelaskan mengenai produk-produk yang akan ditawarkan kepada nasabah didalam melakukan transaksi keuangan.

- c. PT. Bank KB Bukopin Cabang Bekasi harus selalu memberikan dan menyediakan fasilitas yang memadai dan menjamin data transaksi yang dilakukan oleh nasabah sehingga hal ini akan meningkatkan kepercayaan nasabah atas jaminan yang diberikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Dalam menentukan obyek penelitian yang akan diteliti, hendaknya mencari obyek penelitian yang memiliki kemudahan akses dalam hal pengumpulan data, karena hal tersebut dapat menyingkat waktu penelitian.
- b. Penelitian ini hanya 102 sampel, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam mengolah datanya. Bagi para peneliti selanjutnya sebaiknya mengambil sampel responden yang lebih banyak agar dalam mengolah data tidak mengalami kesulitan.
- c. Peneliti juga menyarankan agar peneliti selanjutnya melakukan penelitian lebih mendalam dengan meneliti variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya promosi, loyalitas nasabah.