



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan pengujian yang dilakukan terhadap permasalahan, bisa kita simpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GKInvest Jakarta.
2. Nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GKInvest Jakarta.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Namun peneliti akan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian:

1. Bagi GKInvest Jakarta

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu GKInvest Jakarta harus tetap meningkatkan kualitas layanan secara konsisten terhadap nasabah seperti memberikan layanan yang terbaik oleh karyawan terhadap kebutuhan nasabah tersedianya kantor dengan ruangan bersih dan fasilitas lengkap saat nasabah sedang berkunjung.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan nilai pelanggan GKInvest Jakarta harus memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan. Karena harapan pelanggan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berubah-rubah, maka sebaiknya GKInvest melakukan survei berkala dengan

③ menyebarkan kuesioner atau menyediakan kotak saran atau pengaduan 24/jam.

2 Hak Untuk Peneliti Berikutnya

Dalam Penelitian ini mempunyai harapan untuk menjadi dasar penelitian berikutnya. Untuk semua peneliti yang ingin meneliti lebih lanjut bisa memperluas variabel yang digunakan guna memperluas jangkauan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

③ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.