

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil penelitian yang telah di bahas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara
2. Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank Mayapada di Jakarta Utara
  - a. Bank Mayapada diharapkan lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para nasabah. Perusahaan dapat memperhatikan indikator yang memiliki nilai rendah yaitu nilai sebesar 4,080 yaitu indikator “Ketepatan karyawan Bank Mayapada dalam menjalankan transaksi nasabah”. Maka pentingnya bagi Bank Mayapada dapat lebih banyak memberikan training kepada karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan.
  - b. Bank Mayapada diharapkan lebih meningkatkan kualitas produk yang diberikan kepada para nasabah. Perusahaan dapat memperhatikan indikator yang memiliki nilai rendah yaitu sebesar 4,05000 yaitu indikator “Produk Bank Mayapada sesuai dengan kebutuhan nasabah” maka pentingnya Bank

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.



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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Mayapada lebih memperhatikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

- c. Bank Mayapada dapat lebih memperhatikan kepuasan nasabah dengan melihat indikator yang memiliki nilai rendah yaitu sebesar 4,09000 yaitu indikator “Nasabah Bank Mayapada akan mengatakan hal – hal positif kepada kerabat dan rekan – rekan. Maka pentingnya Bank Mayapada tetap memberikan layanan dan produk yang baik agar memberikan kesan positif terhadap nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi kekurangan penelitian ini dengan cara peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel – variabel baru contohnya seperti Citra Merek, Promosi, Harga, dan sebagainya.
- b. Ada baiknya apabila penelitian selanjutnya dapat menggunakan subjek penelitian yang lebih luas.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian ke lingkup yang lebih luas.

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.