

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

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

1. Kualitas Layanan terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota. Semakin berkualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah akan meningkat.
2. Kualitas Produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota. Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan nasabah akan meningkat.

#### B. Saran

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

1. Bagi Bank Mandiri Jakarta Kota
  - a. Bank Mandiri diharapkan lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para nasabah. Perusahaan dapat memperhatikan indikator yang memiliki nilai rendah yaitu nilai sebesar 3,970 yaitu indikator “Ketepatan karyawan Bank Mandiri dalam menjalankan transaksi nasabah”. Maka pentingnya bagi Bank Mandiri dapat lebih banyak memberikan training atau pelatihan kepada karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan.
  - b. Bank Mandiri diharapkan lebih meningkatkan kualitas produk yang diberikan kepada para nasabah. Perusahaan dapat memperhatikan indikator





yang memiliki nilai rendah yaitu sebesar 3,830 yaitu indikator “Livin’ by Mandiri menawarkan kecepatan transaksi yang sangat cepat” maka pentingnya Bank Mandiri lebih memperhatikan produk mobile banking yang cepat sesuai dengan kebutuhan nasabah”

c. Bank Mandiri dapat lebih memperhatikan kepuasan nasabah dengan melihat indikator yang memiliki nilai rendah yaitu sebesar 3,940 yaitu indikator “Nasabah Bank Mandiri akan mengatakan hal – hal positif kepada kerabat dan rekan – rekan. Maka pentingnya Bank Mandiri 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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.