

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI unit Wonosari, dengan besaran variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah adalah sebesar 0,430 atau 43% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sementara sisanya 0.570 atau 57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya, keunggulan produk dan citra perusahaan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, maka semakin baik pula kepuasan nasabah. Untuk Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Wonosari kualitas pelayanan telah diterapkan dengan baik dibuktikan dengan jawaban responden dan juga hasil regresi, namun hal tersebut masih perlu ditingkatkan. Sehingga adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Para pegawai di lingkungan Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Wonosari sebaiknya terus meningkatkan hasil kinerja, harus memperhatikan kualitas layanan serta mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah.

2. Pemberian kesempatan bagi pegawai mengikuti pelatihan oleh pimpinan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. sehingga tercipta sumber daya manusia yang handal serta mempunyai kinerja yang sangat baik dalam melayani nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti variabel kepuasan nasabah, hendaknya harus diikut sertakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti keunggulan produk dan citra perusahaan, sehingga data yang didapat akan sesuai dengan hasil yang diharapkan.