

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Pada bab ini dijabarkan hasil daripada penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kalibaru Timur. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan SPSS 26.0 dan menunjukkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kalibaru Timur
2. Secara parsial variabel citra merek tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kalibaru Timur
3. Secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan sebesar 39,8% terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kalibaru Timur
4. Secara simultan variabel kualitas produk, citra merek, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan sebesar 64% terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kalibaru Timur

1.2 Saran

Penelitian ini tentu saja masih jauh dari sempurna dan tentunya memiliki keterbatasan sehingga diperlukan penyempurnaan untuk penelitian di masa akan datang. Oleh karena itu, berikut saran dari penulis guna untuk membuat Bank BRI Unit Kalibaru Timur terus maju dan berinovasi dan saran ini sebagai dasar penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Terkait kualitas produk, citra merek dan kualitas layanan bank BRI sudah memberikan yang terbaik untuk nasabah, namun sebaiknya pihak Bank BRI lebih memberikan pelatihan kepada karyawannya agar bank BRI selalu konsisten pada memberikan produk terbaik untuk nasabah, lalu menjaga merek Bank BRI serta memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah.

Selain itu masukkan dari nasabah juga harus diperhatikan guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah bank BRI.

2. Kepada penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih lanjut dalam variabel kualitas produk dan Citra Merek apakah benar- benar berpengaruh atau tidak terhadap variabel kepuasan nasabah. Serta juga meneliti dengan variabel yang sama dengan studi kasus Bank BRI Unit lain.