

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka. Artinya semakin baik Fasilitas maka akan semakin meningkat Kepuasan Nasabah pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka. Artinya semakin baik tingkat Kualitas Pelayanan yang dirasakan konsumen maka akan semakin meningkat Kepuasan Nasabah pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka.
3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka. Artinya tinggi rendahnya Kepuasan Nasabah dipengaruhi juga oleh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan maka ada saran yang diajukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Pimpinan atau kepala Bank KB Bukopin KCP Majalengka perlu meningkatkan fasilitas kepada nasabah karena nasabah seringkali menjadikan fasilitas sebagai pertimbangan utama dalam menentukan pilihan mereka terhadap suatu Lembaga keuangan. Fasilitas juga mendukung dalam menciptakan kepuasan nasabah, karena dengan memberikan kenyamanan dapat menciptakan rasa puas kepada nasabah.
2. Para pegawai Bank KB Bukopin KCP Majalengka perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, yaitu dengan mmeberikan pelayanan dan kepercayaan kepada nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, mengingat keterbatasan dalam penelitian ini, maka dimasa yang akan datang perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut dan lebih mendalam menyangkut fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dengan menyertakan variabel-variabel lain yang belum diteliti, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih konferenhif bagi upaya peningkatan kepuasan nasabah.