

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap variabel-variabel tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BPD DIY KCP Sedayu. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BPD DIY KCP Sedayu.
2. Penanganan keluhan (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BPD DIY KCP Sedayu
3. Secara bersama-sama atau simultan menunjukkan kualitas pelayanan (X_1) dan penanganan keluhan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank BPD DIY KCP Sedayu.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Lebih meningkatkan penanganan keluhan dari nasabah, agar penangananan yang dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi para nasabah Bank BPD DIY KCP Sedayu.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah karena masih banyak variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.
3. Hendaknya Bank BPD DIY KCP Sedayu mempertahankan prestasi kinerja yang telah dicapai agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan dunia perbankan.
4. Mengingat tingginya persaingan antar bank, hendaknya Bank BPD DIY KCP Sedayu harus selalu mengevaluasi tingkat kinerja dan tingkat harapan nasabah agar Bank BPD DIY KCP Sedayu tetap menjadi Bank yang mengutamakan kepuasan nasabah.

