

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan positif antara persepsi nasabah terkait kualitas pelayanan yang dilakukan oleh satpam dan tingkat kepuasan nasabah bank X di Yogyakarta. Dimana semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Hal ini terjadi dikarenakan apabila kualitas pelayanan yang dimiliki satpam tinggi akan membuat tingkat kepuasan nasabah semakin tinggi pula. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan oleh satpam bank maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil pembahasan, maka dapat ditarik beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Manajemen Bank X

Sehubungan dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan dimana ada signifikansi antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, maka disarankan untuk pihak manajemen untuk selalu melakukan peningkatan kualitas pelayanan satpam maupun *front liners* yang lain guna untuk menjaga kepuasan nasabah bank dan menjadikan Bank X yang memiliki citra positif dimata nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Apabila peneliti selanjutnya merasa tertarik untuk meneliti topik yang sama peneliti disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan satpam di bank yang lain, mengingat terbatasnya penelitian yang secara khusus mengangkat topik kualitas pelayanan satpam. Hal ini dengan tujuan agar memberikan kontribusi yang lebih luas terkait pengembangan ilmu.