

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh maupun hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok, yaitu:

1. Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga layanan yang diberikan Bank Mega Kantor Cabang Depok berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mega Kantor Cabang Depok, maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah.
2. Citra Perusahaan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, oleh karena itu citra perusahaan Bank Mega Kantor Cabang Depok dipandang sebagai persepsi kognitif dan afektif secara keseluruhan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik citra yang diberikan oleh Bank Mega Kantor Cabang Depok, maka semakin baik juga kepuasan nasabah.
3. Kualitas Pelayanan (X_1) dan citra perusahaan (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bank Mega Kantor

Cabang Depok serta didukung citra perusahaan yang baik, semakin baik juga kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Mega Cabang Depok.

Berdasarkan hasil penelitian ini dimana kualitas layanan disertai citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka, diharapkan bagi Bank Mega Cabang Depok untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan citra perusahaan agar lebih berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menambahkan lagi variabel lainnya yang berpengaruh terhadap pengukuran kualitas layanan dan citra perusahaan. Selain itu dapat menambahkan jumlah sampel, agar ruang lingkup penelitian lebih luas lagi.