

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai Sig. t (0,000) < (0,05) dan diperoleh nilai t-hitung sebesar 13.842 > t-tabel 1,984 yang berarti variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

5.2 Saran

Setelah mengadakan penelitian di Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Cabang Palembang A. Rivai, maka penulis menyarankan untuk:

Dengan adanya pengaruh Kualitas Pelayanan yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai, maka perusahaan harus mempertahankan serta meningkatkan lagi kualitas pelayanan Bank BRI sehingga dapat menarik perhatian nasabah dan menciptakan rasa kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.