

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian sebelumnya, dapat diketahui beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari pengujian pertama, didapatkan hasil bahwa Kualitas Layanan terbukti memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bank BCA di Kota Sidoarjo. Melalui hasil tersebut, itu berarti semakin baik Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah/konsumen, maka akan semakin tinggi pula kepuasan para nasabah.
2. Pada pengujian kedua, ditemukan hasil bahwa Citra Merek terbukti juga berkontribusi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bank BCA di Kota Sidoarjo. Itu artinya, semakin baik Bank menjaga citra positifnya, maka akan semakin tinggi dan puas nasabah pengguna Bank BCA.

5.2 Saran

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dan analisis data yang telah disajikan, berikut beberapa saran yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengambilan Keputusan:

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan, indikator yang menjadi pengukur dengan nilai paling tinggi adalah Bukti fisik. Diharapkan hasil tersebut bisa menjadi acuan bagi BCA yang berada di Sidoarjo untuk terus meningkatkan kualitas pelayan mereka terhadap nasabahnya dengan memberikan bukti nyata atas kualitas setiap produk atau jasa yang mereka jual kepada nasabahnya.

2. Pada variabel Citra Merek, indikator yang paling berpengaruh adalah Citra Produk. Diharapkan Bank BCA khususnya yang ada di Sidoarjo bisa terus menjaga dan meningkatkan citra produknya agar Kepuasan Pelanggan yang saat ini sudah baik bisa terus dijaga dan ditingkatkan lagi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi acuan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan variabel serta indikator tambahan agar bisa terus menambah informasi yang diperlukan untuk penelitian.