

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT BANK CENTRAL ASIA TBK Kantor Cabang Pembantu Pondok Cabe Mutiara Tahun 2022. Hubungan antara kedua variable Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah sebesar 0,633. maka, Keeratan Hubungan adalah Kuat.

Dari Nilai Korelasi atau Hubungan (R) yaitu 0,633. Dari hasil tersebut diperoleh koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,400 yang berarti pengaruh variable bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variable terikat (Kepuasan Nasabah) adalah 40% yang artinya kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah kecil.

#### 5.2 Saran

Peneliti menyadari masih banyak terdapat keterbatasan dan kekeliruan yang ada dalam penelitian ini. Namun, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat.

Bagi PT BCA, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan kebijakan dengan upaya menarik nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan. Bagi para akademisi agar meluaskan kembali penelitian dengan pertimbangan menggunakan variabel lainnya yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian, misalnya kehadiran pelayanan melalui *mobile banking*. Serta, diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan penelitian terdahulu yang dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya di masa yang akan datang untuk penelitian lebih lanjut berdasarkan informasi yang lebih lengkap dan lebih luas.

