

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kecepatan pelayanan, jenis produk, citra perusahaan, teknologi yang digunakan, lokasi perusahaan dan fokus pada pelanggan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel tingkat kecepatan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Variabel jenis produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Variabel teknologi yang digunakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6. Variabel lokasi perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7. Variabel fokus pada pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Swamitra Kopsa Merapi Pakem, diharapkan dapat mempertahankan kepuasan nasabah melalui peningkatan citra perusahaan yang sudah baik, penggunaan teknologi modern dalam transaksi dan pemilihan lokasi yang strategis.
2. Swamitra Kopsa Merapi Pakem juga diharapkan mampu meningkatkan kecepatan dalam melayani nasabah, menambah jenis-jenis produk yang ditawarkan yang sesuai kebutuhan nasabah dan memperhatikan keinginan nasabah.