

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bedasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan dan analisis data yang telah diolah serta dengan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberap kesimpulan sebagai berikut :

- a. Citra Merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC A. Rivai Palembang.
- b. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC A. Rivai Palembang.
- c. Pelayanan Prima berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC A. Rivai Palembang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Citra Merek disini perlu di tingkatkan lagi, hal tersebut dapat dilakukan dengan terus memberikan pelayanan-pelayanan yang baik serta lebih mengenalkan lagi BSI KC A. Rivai Palembang ini pada orang-orang. Hal ini perlu dilakukan untuk menciptakan Citra Merek yang baik dan dikenang oleh nasabah, sehingga dari hal tersebut dapat menjadi nilai tambah tersendiri bagi pihak BSI KC A. Rivai Palembang.

2. Kepercayaan disini sudah cukup baik karena pihak bank sudah memberikan yang terbaik dalam mendapatkan kepercayaan nasabah. Tetapi BSI KC A. Rivai harus terus mempertahankan kepercayaan ini agar nasabah tetap setia pada BSI KC A. Rivai Palembang.
3. Pelayanan Prima disini sudah sangat baik karena banyak nasabah yang merasa puas terhadap pelayan dari BSI KC A. Rivai Palembang ini, oleh karena itu pihak BSI KC A. Rivai Palembang harus tetap meningkatkan pelayanan yang baik untuk nasabah agar nantinya kepuasan nasabah terus tercapai.