

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif service recovery (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) produk PT. BSI Cabang Bengkulu, artinya semakin tinggi service recovery maka akan meningkatkan kepuasan nasabah produk PT. BSI Cabang Bengkulu. . Nilai ini mempunyai arti bahwa independen, secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 86,0 % dalam mempengaruhi variabel dependen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

1. Bagi tempat penelitian, diharapkan kepada PT. BSI Cabang Bengkulu agar tetap menjaga service recovery. Pihak bank harusnya mendengarkan keluhan-keluhan nasabah dan nasabah menghendaki bahwa jika ada keluhan-keluhan dari konsumen maka harusnya pihak bank dapat menanggapi keluhan konsumen dengan baik.
2. Bagi kepuasan nasabah, sebaiknya pihak bank berusaha membuat nasabah merasa ingin berkunjung kembali untuk menggunakan produk ke PT. BSI Cabang Bengkulu. Agar tetap menjaga kepuasan nasabah konsumen karena dengan banyaknya nasabah yang merasa puas dengan memberikan pelayanan terbaik yang akan meningkatkan kredibilitas bank.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah luas penelitian dan waktu penelitian sehingga akan diperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.