

## **BAB V**

### **KESIMPULANA DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Panin cabang Gresik
2. Kualitas produk tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Panin cabang Gresik
3. Lokasi tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Panin cabang Gresik
4. Hasil uji hipotesis melalui uji F menyatakan bahwa variabel pelayanan jasa, kualitas produk, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Panin cabang Gresik

#### **5.2 Rekomendasi**

Terkait dengan variabel penelitian berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka saran-saran dari peneliti yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

Bagi perusahaan :

1. Pelayanan : bagi perusahaan penting untuk menjaga serta terus meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan jasa untuk membuat nasabah merasa puas.

2. Kualitas produk : bagi perusahaan penting untuk menjaga serta terus meningkatkan kualitas produk untuk membuat nasabah merasa puas
3. Lokasi : mengingat semakin banyaknya pesaing, perusahaan dituntut agar lebih bisa membuat suatu terobosan terhadap lokasi Bank.

Bagi peneliti selanjutnya :

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah-jumlah variabel-variabelnya seperti variabel pelayanan, promosi, citra merek, norma subyektif dan menggunakan teknik analisi yang berbeda.