

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi hasil maka kesimpulan yang diambil diambil dari penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.
2. Fasilitas (X2) mempunyai pengaruh Signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.
3. Hasil uji hipotesis melalui uji F (Simultan) dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

#### **5.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan penelitian maka saran-saran dari peneliti yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### **5.2.1. Bagi Aspek Manajerial**

1. PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik agar tetap menjaga dan mempertahankan Kualitas Pelayanan.
2. PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik agar menambah lagi tempat duduk yang lebih banyak lagi dan menyediakan toilet bagi nasabahnya.

### **5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi.
2. Bagipeneliti selanjutnya agar dapat memperbanyak jumlah variabel-variabelnya dan dapat menggunakan analisis teknik analisis yang sama.
3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan juga untuk memilih tempat penelitian yang lain mengingat adanya perbedaan karakteristik responden pada setiap wilayah.