

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pengujian hipotesa maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan Bank BNI 46 wilayah Jakarta Selatan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut pada kuadran A masih sedikit yaitu 4 atribut, dan ini harus diprioritaskan oleh Bank BNI karena atribut inilah yang diharapkan oleh nasabah.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atribut yang diuji berada pada kuadran B yaitu pertahankan prestasi sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan yang tinggi dari responden sebagian besar telah dapat dipenuhi.
4. Hasil penelitian pada kuadran C masih terbilang banyak karena terdapat 6 atribut dan dalam kuadran ini sebenarnya tidak dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaannya biasa biasa saja.
5. Hasil penelitian pada kuadran D hanya tiga atribut yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya dan dianggap tidak penting oleh nasabah.

V.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran yang untuk Bank BNI, yaitu :

Bank BNI harus mempertahankan kinerja yang telah dilakukan, sehingga prestasi yang sudah diraih akan terus dipertahankan, dan membuat nasabah semakin merasa terpenuhi segala harapannya di Bank BNI.