

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh secara parsial maupun simultan antara Emphaty Bank BNI cabang UPN VJ terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa bank BNI UPN VJ. Sedangkan sub variable Responsivness, Reliability, Assurance, dan Tangible terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan BankBNI cabang UPN VJ. Dan sumbangan Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangible berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

V.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran yang perlu kami sampaikan kepada Bank BNI Cabang UPN VJ yaitu :

Selain Kualitas pelayanan, Ban BNI harus meningkatkan promosi atau Iklan dan Differensiasi bervariasi , agar pelanggan pengguna jasa Bank BNI seperti Mahasiswa tetap menggunakan jasa bank BN cabang UPN VJ.