

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari serangkaian penelitian serta uji hipotesis melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) pada pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh *corporate social responsibility* dan kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan Bank Negara Indonesia (BNI) studi kasus pada mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *corporate social responsibility* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa program *corporate social responsibility* yang dilaksanakan tidak mempunyai pengaruh dalam meningkatkan citra.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan (Y). Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang baik akan menyebabkan peningkatan pada citra perusahaan dalam pandangan nasabah.

V.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan

Peneliti menyarankan agar perusahaan tidak hanya memperhatikan dan menjaga, namun juga terus menerus konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah dapat merasa puas atas kinerja perusahaan yang akhirnya dapat menjadikan pelanggan loyal terhadap perusahaan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi citra perusahaan, misalnya variabel *customer relationship marketing*. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain untuk meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi citra perusahaan.

