

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Variabel bebas *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Semua unsur dimensi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga BRI Unit Timporongan Kabupaten Pangkep, perlu memperhatikan lebih khusus dimensi-dimensi tersebut serta mencari terobosan yang dapat meningkatkan kinerja dan pelayanannya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka terdapat beberapa saran yang perlu dipertimbangkan bagi berbagai pihak untuk perbaikan penelitian selanjutnya sekaligus bagi penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen BRI Unit Timporongan Kabupaten Pangkep  
Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa variabel bebas *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun disarankan kepada pihak pengelola agar tidak berpuas diri dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan mencari

terobosan terbaru dalam peningkatan kualitas pelayanan karena persaingan pasar sangat ketat.

2. Bagi nasabah dan user BRI Unit Timporongan Kabupaten Pangkep

Nasabah dan *user* diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan dedikasi terhadap BRI karena dengan dasar pelayanan yang sudah optimal diberikan seyogyanya memberika pula *reward* kepada pihak manajemen.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat dengan tema dalam penelitian ini, sebaiknya lebih memperhatikan cara-cara efektif untuk meningkatkan kepuasan nasabah dapat pula memodifikasi metode yang saat ini digunakan atau menggunakan multi metode untuk meningkatkan kepuasan nasabah.