

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan judul penelitian, pokok permasalahan, tujuan penelitian, rumusan hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut.

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank bjb Cabang Subang. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank bjb Cabang Subang maka akan dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya.
2. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM nasabah Bank bjb Cabang Subang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah Bank bjb Cabang Subang maka WOM positif nasabah makin meningkat.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM nasabah Bank bjb Cabang Subang. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank bjb Cabang Subang maka WOM positif nasabah akan meningkat.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM nasabah Bank bjb Cabang Subang melalui kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank

bjb Cabang Subang maka WOM positif nasabah semakin meningkat melalui kepuasan nasabah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, adapun saran untuk perbaikan kualitas pelayanan pihak Bank bjb Cabang Subang di masa yang akan datang adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan persepsi responden, maka pihak Bank bjb Cabang Subang sebaiknya memperbaiki kinerja kualitas layanan dengan memprioritaskan lokasi kantor. Kesiapan pegawai dalam mendengarkan keluhan nasabah dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai serta dengan cepat dapat menangani keluhan nasabah. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi, kualitas pegawai dan kesiapan pegawai memberikan pelayanan dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala. Manajemen Bank bjb cabang Subang sebaiknya lebih selektif untuk mencari karyawan yang sudah mempunyai gelar S1 atau S2 agar kualitas karyawan di Bank bjb cabang Subang bisa ditingkatkan sehingga kedepannya kinerja dari kualitas layanan Bank bjb cabang Subang bisa menjadi lebih baik.
2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan WOM nasabah yang menghasilkan pengaruh positif dan signifikan, maka manajemen Bank bjb cabang Subang perlu melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan inovasi- inovasi tertentu seperti menyediakan Banking Hall yang bersih

sehingga suasana ketika melayani nasabah terasa nyaman, Ketepatan pegawai dalam pemberian informasi sehingga informasi yang diberikan lebih efektif, kemudahan informasi seperti Fitur Produk bank bjb dan semua layanan bank bjb sehingga nasabah mendapatkan informasi dengan cepat dan benar.

3. Berdasarkan keterbatasan penelitian, penelitian di masa mendatang disarankan untuk lebih mengkaji penelitian kepuasan dan WOM nasabah terutama pada industri jasa keuangan.

