

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Variabel Implementasi (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BUMN di Aceh Tepatnya Kota Langsa (Y). Artinya semakin baik variabel Implementasi maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank BUMN di Aceh tepatnya Kota Langsa.
2. Variabel Efisiensi (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BUMN di Aceh Tepatnya Kota Langsa (Y). Artinya bukan berarti variabel efisiensi tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah pada Bank BUMN di Aceh tepatnya Kota Langsa.
3. Variabel Tingkat kepercayaan (X3) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BUMN di Aceh Tepatnya Kota Langsa (Y). Artinya bukan berarti variabel Tingkat Kepercayaan tidak penting hanya saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BUMN di Aceh tepatnya Kota Langsa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan didalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian serupa yang selanjutnya. Beberapa saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

- a. Pada penelitian ini yang menjadi responden penelitian terlalu sempit, maka bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti responden secara luas atau keseluruhan yaitu seluruh nasabah sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan akurat terkait kepuasan nasabah.
- b. Pada penelitian ini variabel independen terlalu umum digunakan, maka penambahan variabel atau indikator baru perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang diteliti.
- c. Perlu adanya sebuah terobosan teknik dalam analisa penelitian, seperti teknik analisa data penelitian SEM (*Structural Equation Models*) serta menggunakan teknik analisa data penelitian lainya yang sejatinya jarang digunakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.