

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *kepercayaan, komitmen, komunikasi dan timbal balik* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank BRI. Cabang Bagan Siapi-api Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir.
2. Adapun variabel yang memiliki pengaruh yang sangat besar/dominan dalam menciptakan kepuasan nasabah dalam menabung di Bank BRI. Cabang Bagan Siapi-api Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir adalah dipengaruhi oleh variabel *kepuasan nasabah*.
3. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai Square 0.659, kemudian nilai ini akan dirubah ke bentuk persen. Ini artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *Kepercayaan, komitmen, komunikasi dan timbal balik* terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank BRI. Cabang Bagan Siapi-api Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir sebesar 65,9 %, sedangkan sisanya 34,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ada beberapa hal yang ingin penulis sampaikan kepada pihak perusahaan, yaitu sebagai berikut:

1. Bank BRI harus mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah agar nasabah benar-benar mendapatkan kepuasan dalam menabung di Bank BRI.
2. Pihak Bank harus dapat menunjukkan komitmen terhadap nasabah yang menggunakan produk dan jasanya di Bank BRI tersebut seperti menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah baik itu untuk jangka pendek maupun jangka panjang serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.
3. Pihak bank harus dapat menciptakan komunikasi yang baik dengan nasabah dan menggunakan system komunikasi yang baik seperti menjelaskan tentang produk yang ditawarkan dengan penyampaian yang baik dan sopan.
4. Pihak bank harus dapat menciptakan hubungan timbal balik yang baik dengan nasabah sehingga nasabah merasa aspirasi dan keluhannya dapat tersampaikan dengan baik kepada pihak bank.
5. Pegawai Bank BRI harus memiliki integritas (kepribadian) yang baik dalam melayani nasabah.
6. Petugas Bank BRI harus dapat segera memberikan balasan terhadap pengaduan yang diterima dari nasabah.