

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kepada uraian analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yang merupakan inti sari dari jawaban masalah yang di angkat dalam penelitian ini:

1. Berdasarkan analisis *Performance Importance Analysis* atau tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah terdapat hasil nilai kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dan harapan nasabah yang dilakukan terhadap 5 dimensi kualitas jasa yang diperoleh sebagai berikut:
 - a. Pada dimensi bukti fisik rata-rata harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, nasabah merasa kurang puas.
 - b. Pada dimensi empati rata-rata harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, nasabah merasa kurang puas.
 - c. Pada dimensi kehandalan rata-rata harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, nasabah merasa kurang puas.
 - d. Pada dimensi daya tanggap rata-rata harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, nasabah merasa kurang puas.

- e. Pada dimensi jaminan rata-rata harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, nasabah merasa kurang puas.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, nasabah merasa kurang puas.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti responden yang menabung di PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, dengan teknik penarikan sampel adalah *Purposive Sampling*
2. Penelitian ini membatasi penelitian pada Analisis Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan PT. BPR Prima Mulia Anugrah Padang. Dengan demikian variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan nasabah tidak termasuk kedalam ruang lingkup penelitian ini.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas. Dengan puasnya nasabah maka akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.
2. PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang harus selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah dengan cara memperhatikan atau meningkatkan sistem manajemen hubungan pelanggan (*Costumer*

Relationship Management) karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi peneliti yang akan datang di sarankan agar dapat menambahkan variabel baru dalam mengukur kepuasan dan menggunakan periode penelitian yang lebih panjang. Selain itu penelitian tersebut diharapkan bisa menggunakan sampel yang lebih besar, sehingga hasil yang diperoleh dalam penelitian tersebut nantinya dapat menyempurnakan hasil yang diperoleh.