

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang berjudul pengaruh customer relationship dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang pemuda Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F, ada pengaruh signifikan variabel customer relationship dan keunggulan produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN cabang pemuda surabaya.
2. Berdasarkan hasil uji t, keunggulan produk mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN cabang pemuda surabaya. Dan sedangkan customer relationship tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN cabang pemuda surabaya

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Keunggulan produk untuk bank BTN cabang pemuda surabaya menjadi daya tarik bagi nasabahnya, sehingga ini dapat membantu manager marketing untuk lebih menonjolkan sisi informasi keunggulan produknya dari kompetitornya. Di sisi lain bank BTN juga harus membenahi strategy customer relationshipnya, sebagai pendekatan intensif nasabah.
2. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya dapat mempertimbangkan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.