

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Mereferensikan Nasabah Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu (nilai probabilitas  $t_{\text{hitung}} (0,000) < \text{Level of Significant} (0,05)$ ). Hal ini dapat diartikan, jika Kualitas Pelayanan meningkat, maka Minat Mereferensikan Nasabah Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu mengalami peningkatan.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Inovasi Produk berpengaruh signifikan terhadap Minat Mereferensikan Nasabah Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu (nilai probabilitas  $t_{\text{hitung}} (0,000) < \text{Level of Significant} (0,05)$ ). Hal ini dapat diartikan, jika Inovasi Produk meningkat, maka Minat Mereferensikan Nasabah Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu mengalami peningkatan.

#### 5.2. Saran

Berkaitan dengan dominanya (dapat dilihat dari nilai koefisien beta terbesar) pengaruh kualitas pelayanan terhadap Minat Mereferensikan Nasabah Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu, maka dapat diberikan saran untuk meningkatkan item variabel kualitas pelayanan yang *mean*-nya belum tinggi, dengan cara:

1. Perlu disarankan kepada Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu lebih selalu menjaga atau memantau agar sarana mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu jarang rusak dan Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu di setiap kantor cabangnya memiliki sarana mesin hitung uang yang cepat yang canggih dan selalu berfungsi baik. Dengan demikian, Minat Mereferensikan Nasabah Bank BRI Unit Bintuhan Cabang Manna Bengkulu akan lebih meningkat lagi.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian serupa disarankan untuk menambah variabel penelitian, misalnya penanganan keluhan, kepuasan, dan lain-lain yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya dapat juga dengan menambah sampel yang lebih banyak, misalnya minimal 200 responden.

