

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan PT. BANK 9 JAMBI (PERSERO) Tbk, maka terdapat dua variabel independen yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. BANK 9 JAMBI yaitu variabel *Reliability* (X_2) dan variabel *Responsiveness* (X_3).

5.2 Saran

Dari penelitian ini penulis menyarankan agar PT. Bank 9 Jambi cabang Muara Bulian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa (nasabah) terutama pada aspek *Tangible*, *Assurance* dan *Emphaty* sehingga kualitas layanan bank dapat kelima dimensi standar kualitas pelayanan yang ada. Penulis juga menyarankan pada penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan metode estimasi lainnya seperti regresi logistik bayesian dan metode estimasi lainnya.