

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil Uji secara parsial (Uji t) yang telah dilakukan untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,520$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,520 > 1,984$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih produk tabungan ib hasanah pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang. Sedangkan Koefisien determinasi (R^2) adalah 0,307. Yang artinya kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang adalah sebesar 30,7 % Sedangkan 0,693 % lainnya dijelaskan oleh variabel sumbangsih lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

Bank BNI Syariah Cabang Palembang sebaiknya lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta memberikan solusi dalam kebutuhan nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar meningkatkan kepuasan nasabah

di pandangan nasabah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan nasabah pada perbankan syariah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah variabel yang lebih banyak lagi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perbankan syariah, misalnya citra perusahaan, inovasi dan letak geografi