

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan 110 sampel responden dalam penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SumselBabel Syariah Kantor Cabang Palembang, dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Maka ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelyanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Sumsel babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

B. Saran

Hasil studi ini memberikan beberapa rekomendasi sebagai saran yaitu:

1. Pihak Bank SumselBabel Syariah dapat terus meningkatkan kualitas melalui evaluasi atas komplain nasabah.
2. Pelayanan prima dengan etika nilai syariah terus menjadi bagian penting dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank SumselBabel Syariah kantor cabang Palembang.

Disamping hal tersebut beberapa saran dalam penelitian lanjutan dengan membangun tambahan variabel yang lebih menegaskan hasil penelitian yang dapat berdayaguna baik dari sisi teori, praktek maupun dalam legalitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. (2007). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arif, N. R. (1994). Dasar-Dasar Pemasaran Bank. Bandung: Alfabeta.
- Bagus, L. (2000). Kamus Filsafat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Bakry, H. (1978). Sistematika Filsafat. Jakarta: Wijaya.
- Bekun, R. I. (1997). Islamic Business Ethics. Herndorn: IIIT.
- Didin Hafidudin, H. T. (2003). Manajemen Syari'ah Dalam Praktik. Jakarta: Gema Insani.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haris, A. (2007). Pengantar Etika Islam. Siduarjo: Al-Afkar.
- Herdiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2003). Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pustaka.
- Kasmir. (2005). Etika Customer Service. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2015). Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajagrafindo.

- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laksana, M. W. (2015). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi, Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mudrajad, K. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Mustofa, W. S. (2013). *Kode Etik Hakim*. Jakarta: Kencana.
- Prasetyo, B. D. (2010). *Public Service Communication (Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan)*. Malang: UMM Press.
- Prof.J.Supranto. (n.d.). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwadarminto. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahmaniyah, I. (2012). *Pendidikan Etika Konsep Jiwa dan Etika Prespektif Ibnu Maskawih*. Malang: Aditya Media.
- Redy Tjiptono, G. C. (2011). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Saladin, D. (1994). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank. Jakarta: Rajawali.
- Santoso, S. (2009). Statistik Multivariant. Jakarta: PT.Prestasi Pustakarya.
- Sekaran, U. (2003). Research Metode For Business. New York: A Skill Building Approach, Jhon Wiley and Sons inc.
- Siregar, S. (2014). Statiska Deskriptif Untuk Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soegiono, T. (2015). Filsafat Pendidikan Teori dan Praktik. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: Andi.
- Sugiarto, E. (1999). Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Semarang: Gramedia Pustaka.
- Sugiono. (2008). Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumarwan, U. (2011). Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono Fandy, A. D. (2003). Total Quality Manajemen, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andy.

- Tjiptono Fandy. (2014) Pemasara Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, F. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (1997). Strategi Pemasaran Yogyakarta: Andi Offset.
- Berliantina Rosita, S. I. (2015, Juli). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah , FEBI Universitas Jambi. Jurnal Digest Marketing, Vol. 1 No. 1.
- Betri Sirajuddinarahap, F. M. (2016, Desember). Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi dan Sikap Perubahan Organisasi Pada Perbankan Syariah Di Kota Palembang. I-Economic, Vol.2 No.2.
- Deti Kurniyasih, T. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB kcp Wanaraja-Garut. Universitas Labuhanbatu. Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen, Vol 8, No. 2.
- Emma Yonaryasari, P. I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Kaltimara Cabang Balikpapan Periode Maret-Juni 2019. Tugas Akhir Mahasiswa Akutansi POLTEKBA (JMAP), Vol.1 No.1.
- Eric Alamzah limawandoyo, A. S. (2013). Pengelolaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Manajemen Bisnis Petra, Vol.1 No.2.

- Fachmi, I. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. STIE AMKOP Makassar. *Journal Of Management & Business*, Vol. 1 No. 2.
- Fajarullah., U. B. (2020, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang RSCM Jakarta. Universitas Pamulang Tangerang Selatan. *Jurnal Prosiding Senantias*, Vol. 1 No. 1.
- Hidayat, R. (2009, Maret). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11, No. 1.
- Novia Susanti, A. S. (2019, Februari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). Universitas Pamulang. *Jurnal Ilmiah Feasible*, Vol. 1, No. 1.
- Samsul Rizal, A. R. (2020, Februari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Unit Bengo Cabang Watampone. Universitas Muhammadiyah Makassar. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.4 No. 1.
- Sari, E. F. (2015, Agustus). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. BPRS Bumi Rinjani Kapanjen). *Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.2 No.2.

- Syafiq, A. (2019, April). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam. *El-Faqih*, Vol.5 No.1.
- Astisha, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KC Malang*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang .
- Hasni. (2019). *Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Krismanto, A. (2009). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Tesis , Program Studi Magister Manajemen Universitas Dipenogoro Semarang.
- Rivan. (2015). *Prosedur Penanganan Komplain Pada PT> Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. (BRI) Unit Cibinong*. Skripsi, Sekolah Tinggi Ekonomi Kesatuan Bogor.
- Sepyarina, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada KSPPS BTM Bimu Bandar Lampung)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Syafaati, I. (2017). *Pengaruh Kinerja Dan Etika Kerja Islam Karyawan Islam, Karyawan Bagian Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT AL FATH Pati*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.

Syairozi, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di LKMS Hubbul Wathon Semarang*. Skripsi, Universitas IAIN Salatiga.

Yandie, W. L. (2017). *Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Wawancara bersama Bapak Sofyan Hakim selaku Wakil Pimpinan Cabang Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Hari Kamis Tanggal 1 April 2021

<http://www.banksumselbabel.com/syariah/DetailBerita?ID=442>,

Diakses pada 16 April 2021.

<http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Skripsi002.pdf> diakses pada tanggal 28 Juli 2021 pukul 11.45