

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel Etika *Customer Service* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,475 > 1,66071$) signifikansi $0,000 < 0,05$ maka, secara parsial Etika *Customer Service* terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.
- 2) Variabel Pelayanan Prima *Customer Service* terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dilihat dari hasil uji parsial (t) yang menunjukkan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4,223 > 1,66071$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka terbukti secara parsial pelayanan prima berpengaruh signifikan positif.
- 3) Hasil penelitian nilai F_{hitung} sebesar $14,827 > f_{tabel}$ 3.94 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ yang artinya etika dan pelayanan prima *customer service* terbukti berpengaruh secara bersama-sama secara signifikan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yaitu:

- 1) Diharapkan agar terus dapat meningkatkan etika yang lebih baik agar nasabah akan selalu merasa puas terhadap Etika *Customer Service* bank.

- 2) Diharapkan agar terus dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Prima *Customer Service* yang sudah baik agar menjadi yang lebih baik lagi agar nasabah akan selalu merasa puas terhadap kualitas pelayanan perusahaan.
- 3) Diharapkan untuk kedepan etika serta pelayanan prima *Customer Service* pada Bank Sumsel Babel Syariah dapat menjadi contoh atau panutan bagi perusahaan-perusahaan lain karena kelebihanannya dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Brata Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Cetakan ke-II, Elex Media Komputindo.
- Arianto, Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA.
- Arijanto, Agus. (2014). *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Gunawan, Imam. (2016). *Pengantar Statistika Inferensial*. Malang: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2004). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: PRENADA MEDIA.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Keller. (2012) *Marketing Management (14th Edition)*. New Jersey: PrenticeHall
- Lianto. (2016). *Etika dan Etiket Bisnis*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Nasir, Muhammad. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia..
- Rahmat. (2014). *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Riset Pemasaran*, Bandung: CV Pustaka Media.
- Rivai, Veithzal. (2013). *Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Saipuddin, Asep dkk. (2009). *Statistika Dasar*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Jakarta: Andi Publisher.
- Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif & gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta
- Aulia. (2015). *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo*. Semarang
- Billiardo, Rony Tinus. *Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta*. (Universitas muhammadiyah Yogyakarta) .
- Dwi, Cahyani Putri. (2016). *Tingkat kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Vol. 6 No. 2

- Ismail, Riswandhi. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. Vol.10 No.2
- Koeswara, Sonny Muslimah. Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT BCA Permata Buana. Vol.8 No.1
- Kurniawan, Iskawanto Muchsin S. Shihab. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, terhadap kepuasan Nasabah. (Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya) Vol.13 No.2
- Litriani, Erdah. (2016). Pengaruh Etika *Frontliner* terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang. Vol. 2 No. 2.
- Normasari, Selvy dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. Universitas Brawijaya. Malang
- Nurwiyati. (2015). Pengaruh Penerapan Aturan Etika, Pengalaman Kerja, dan Persepsi Profesi terhadap Profesionalisme Auditor (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik wilayah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Putriutama, Afrida. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan syariah, Jurnal Nominal, Vol. 3 No. 1.
- Rahayu ,Ningsih Ekawati, (2017). Studi Eksplorasi Penerapan Etika Bisnis pada Perbankan Syariah di Indonesia. Vol.10 No.1.
- Subagja, Nugroho. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri. Bekasi Timur ISSN:2338-4794”, Vol.6 No. 1.
- Valdo J. Umboh dan Slivya L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian cab Belitung. Vol2 No.3.
- Yesi Nur Fadilah, Mochamad Choiri, Yuniarti. Analisis pengaruh faktor pelayanan prima (*service exxellent*) terhadap kepuasan wajib pajak. (studi kasus kantor pajak Malang Utara. <https://www.banksumselbabel.com/Syariah>
- <https://www.banksumselbabel.com/Syariah/TentangKami?ID=2>