

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan:

Berdasarkan hasil penelitian dengan menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kinerja teller terhadap kepuasan nasabah pada P.T Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, model regresi linear sederhana maka dilakukan uji t, uji hipotesis digunakan untuk melihat adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap dependen. Dapat dilihat pada tabel hasil pengujian *coefficient variable* kepuasan nasabah sebesar 0,814 dengan konstanta sebesar 5,913 hasil nilai t hitung kinerja teller sebesar 6,659 sedangkan nilai t tabel 1,317 ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$) hal ini menunjukkan diterimanya H_0 yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara gaya P.T Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang.

B. Saran

1. Bagi Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang, lebih memprioritaskan kepuasan nasabah yang diterapkan pimpinan-pimpinya karena berdasarkan hasil yang didapat kinerja teller meningkatkan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah yang tinggi dan dapat menghasilkan prestasi bagi pihak perusahaan.
2. Bagi karyawan, dengan adanya kinerja teller yang diterapkan di Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang mampu meningkatkan kinerja mereka sebagai karyawan. Harus mampu menjalankan tugas dengan meningkatkan kualitas, bekerja

sama mampu menunjukkan sikap kerja yang baik dan lebih meningkatkan tanggung jawab sebagai karyawan.

3. Bagi peneliti, memiliki keterbatasan oleh karena itu dapat diharapkan untuk lebih memperluas jangkauan dalam penelitian dengan menambahkan sampel penelitian serta mencari indikator-indikator lain yang mampu memberikan kontribusi terkait dengan kinerja teller dan kepuasan nasabah.