

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan dan analisis data yang telah diolah serta dengan hasil pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik pada beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- a. Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Hal ini berarti bahwa “semakin baik penanganan keluhan yang diberikan, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Begitu juga sebaliknya, bahwa semakin buruk penanganan keluhan yang diberikan, maka kepuasan nasabah juga akan semakin menurun.”
- b. Nilai Nasabah berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Hal ini berarti bahwa “penilaian nasabah yang buruk akan memungkinkan bank untuk meningkatkan kepuasan bagi nasabah dengan memperbaiki nilai pelayanan produk dan nilai sosial yang baik untuk nasabah.”
- c. *Syariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Hal ini semakin baik *syariah compliance* dalam bank, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya bahwa semakin buruk *syariah compliance* dalam bank maka akan semakin menurun juga kepuasan nasabah.

## B. Saran

Dengan penelitian ini dari berdasarkan pada kesimpulan, maka penulis dapat memberikan saran-saran yaitu sebagai berikut.

1. Penanganan Keluhan disini sudah sangat baik, karena mulai dari empati karyawan, kecepatan dan kemudahan penanganan kepada nasabah sudah dapat memuaskan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Namun, hal ini harus ditingkatkan lagi dan dipertahankan agar dapat menarik calon-calon nasabah baru dan juga mempertahankan nasabah dalam proses pengajuan keluhannya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menunjukkan rasa empati yang lebih memperhatikan nasabah yang bersangkutan sehingga menimbulkan kepuasan yang lebih bagi nasabah.
2. Nilai Nasabah disini perlu ditingkatkan lagi, hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi pada layanan produk dan sosial sehingga penilaian nasabah dapat memenuhi kepuasan nasabah itu sendiri. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial sebaiknya tidak mengabaikan dan memperhatikan unsur nilai nasabah yaitu dapat dilakukan dengan membuat pelayanan produk seperti pengajuan pembiayaan lebih mudah bagi nasabah dengan masih memperhatikan ketentuan-ketentuan syariah.
3. *Syariah Compliance* disini sudah baik, mulai dari lingkungan, sumber dana, dan aktivitas ekonomi pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Namun perlu juga terus dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik lagi kedepannya. Hal ini dapat

dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariah islam dan memberikan pelayanan yang optimal pada nasabahnya.

4. Peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan variabel lain. Jika pada penelitian ini tentang “Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, dan *Syariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah” hendaknya pada penelitian selanjutnya ditambahkan variabel-variabel yang lebih luas lagi bahasannya dan juga dengan indikator yang lebih mudah dipahami oleh nasabah/responden.