

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis data yang didapat dan diolah tentang pengaruh pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data penelitian yang olah dan didapat bahwa variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah yaitu nilai t hitung $> t$ tabel sebesar $3.432 > 1.660$ dengan nilai sig < 0.05 sebesar $0.01 < 0.05$. maka dapat disimpulkan H1 diterima yang menyatakan bahwa variabel Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang syariah palembang.
2. Dari hasil penelitian analisis data yang diolah dan didapat bahwa variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah yaitu nilai t hitung $> t$ tabel sebesar $5.129 > 1.660$ dengan nilai sig < 0.05 sebesar $0.00 < 0.05$. maka dapat disimpulkan H2 diterima yang menyatakan bahwa variabel Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan ansbaha pada bank sumsel babel cabang syariah palembang.
3. Dari Hasil Penelitian analisi data yang diolah dan didapat bahwa variabel *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah yaitu nilai t tabel $> t$ hitung sebesar $9.789 > 1.660$ dengan nilai sig < 0.05 sebeesar $0.00 < 0.05$. maka dapat disimpulkan H3 diterima yang menyatakan bahwa variabel *Self Service Technology* berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Cabang Syariah Palembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan yang didapat. adapun beberapa saran yang didapat diberikan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

Dengan diperolehnya hasil dari penelitian bahwa Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah disarankan kepada pihak bank untuk terus memberikan pelayanan yang lebih diutamakan dengan cara karyawan bank bersikap profesional, membantu nasabah dengan cepat, memberikan pelayanan dengan keramah tamahan dan menjaga komunikasi dengan baik sehingga nasabah yang datang merasa puas dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan baik, kemudian memberikan fasilitas yang baik agar meningkatkan kepuasan nasabah dan memberikan layanan berbasis teknologi atau *self service technology* yang ditingkatkan kembali dan berkualitas sehingga jika digunakan mempermudah nasabah dan transaksi langsung berhasil.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya yang akan datang dalam melakukan penelitian yang sama dan sejenis. disarankan agar menambah pembahasan yang terkait mungkin bisa diperluas, dan memperbanyak berbagai macam variabel lain yang dapat dikembangkan sehingga hasil penelitiannya lebih baik. selain itu diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan objek penelitian pada perbankan yang ada diindonesia. dan bagi peneliti selanjutnya lebih baik mengambil responden pada bank-bank lainnya dengan jumlah sampel yang beragam sehingga penelitian lebih baik dan akurat.