

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.
2. Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.
3. Keunggulan Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan. Maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran dari hasil penelitian sebagai berikut.

1. Berdasarkan skor terkecil dari deskripsi jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan, Bank Muamalat KCU Palembang harus mampu secara cepat dan tanggap dalam menyelesaikan

permasalahan nasabah serta harus memahami apa yang menjadi keinginan para nasabah, baik karyawan yang berpengalaman maupun yang *freshgraduate*, hal ini diharapkan mampu membuat nasabah merasa puas apabila para karyawan Bank Muamalat KCU Palembang dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya.

2. Berdasarkan skor terkecil dari deskripsi jawaban responden untuk variabel fasilitas, Bank Muamalat harus lebih memperhatikan kuantitas jumlah ATMnya, dengan cara diperluas kembali di berbagai area, hal ini guna memudahkan nasabah untuk bertransaksi melalui ATM Bank Muamalat di berbagai daerah, dan juga Bank Muamalat harus bisa meng*upgrade* kembali fitur-fitur, produk, serta kemudahan transaksi nasabah di dalam aplikasi Bank Muamalat, sehingga hal ini bisa berdampak kepada kepuasan nasabah yang semakin meningkat.
3. Berdasarkan skor terkecil dari deskripsi jawaban responden untuk variabel keunggulan produk, Bank Muamalat KCU Palembang perlu melakukan pengembangan produk dan inovasi-inovasi baru pada produk tabungan ataupun juga menyediakan ATM setor tunai, sehingga hal ini dapat menarik dan meningkatkan kepuasan nasabah, dan Bank Muamalat dapat bersaing dengan bank lainnya untuk mempertahankan kepuasan para nasabahnya.