

Bab V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Fasilitas, Kepercayaan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang. Hal ini dapat dilihat dari hasil statistik uji t untuk variabel Fasilitas (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang memperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,092 > 1.98496$), dengan signifikansi $0,039 < 0,05$. Hal ini mengidentifikasikan bahwa semakin lengkap fasilitas Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang akan menambah kepuasan nasabah.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan variabel terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang. Hal ini dapat dilihat dari hasil statistik uji t untuk variabel kepercayaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang memperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,610 > 1.98496$), dengan signifikansi $0,010 < 0,05$. Hal ini berarti semakin bank

menaruh perhatian besar pada setiap masalah nasabah dan selalu memperbaiki kekurangannya, maka kepercayaan dan kepuasan nasabah semakin meningkat.

3. Penanganan Komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang. Hal ini dapat dilihat dari hasil statistik uji t untuk variabel Penanganan Komplain (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang memperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,178 > 1.98496$), dengan signifikansi $0,032 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa peningkatan penanganan komplain secara positif mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya semakin baik penanganan komplain yang diberikan Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

B. Saran

Penulis menyadari dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan. Maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Dari sisi akademis

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mahasiswa dalam melakukan penelitian menggunakan variabel (variabel bebas) yang lebih banyak serta dalam melakukan penelitian hendaknya diberbagai tempat.

2. Dari sisi perusahaan (Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.)

Untuk perkembangan Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang sendiri sangat diperlukan, karena tidak ada batas teritorial dalam perdagangan, dengan demikian kegiatan operasional pada Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang akan berjalan dengan lancar. Serta diharapkan agar lebih meningkatkan fasilitas, kepercayaan dan penanganan komplain agar nasabah tetap merasa puas telah memilih dan berinvestasi di Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.