

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian yang telah disusun dalam bab-bab sebelumnya dan sesuai dengan data-data yang di peroleh selama penelitian pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang, dapat disimpulkan bahwa sampel pada penelitian berjumlah 60 responden, serta adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan probabilitas yang signifikan.

Dari hasil uji  $t$  diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Jika terdapat kenaikan 1 poin kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.6 poin.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang berdasarkan indikator *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti fisik), dan *Responsiveness* (daya tanggap), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### B. Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan simpulan penelitian, maka dapat disampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan serta dapat menjadi bahan perbandingan dimasa mendatang. Adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank BNI Syariah Cabang Palembang.

Mengingat begitu berpengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka Bank BNI Syariah harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang berdasarkan indikator *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti fisik), dan *Responsiveness* (daya tanggap), serta lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan berdasarkan indikator tersebut. Apabila indikator diatas dapat dipertahankan dan ditingkatkan, maka nasabah akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Kepuasan akan memicu persepsi baik nasabah terhadap bank, sehingga tujuan perusahaan serta kepuasan nasabah dapat terpenuhi bersama.

2. Bagi Peneliti dimasa yang akan datang dapat menambahkan variabel-variabel lain seperti tingkat kinerja karyawan, pengukur tingkat kepuasan nasabah, dan lain sebagainya agar dapat memperoleh hasil penelitian yang detail dan mendalam.