

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian yang dilakukan secara parsial uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang. Dilihat dari hasil nilai T_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 2,949 sedangkan T_{tabel} 1,661 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,949 > 1,661$) dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$ artinya semakin baik kualitas layanan maka kepuasan nasabah akan meningkat.
2. Dari hasil pengujian yang dilakukan secara parsial uji t menunjukkan bahwa penanganan keluhan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang. Dilihat dari hasil nilai T_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 6,084 sedangkan T_{tabel} 1,661 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($6,084 > 1,661$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya semakin baik penanganan keluhan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.
3. Berdasarkan uji F variabel Kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 60,469. Hal ini menunjukkan bahwa

kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan dan penanganan keluhan para nasabah.

B. Saran

Berdasarkan uraian, hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka dapat disimpulkan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

Bank BNI Syariah KC Palembang harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan maupun penanganan keluhan yang diberikan kepada nasabah baik dalam segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan bagi para nasabah dan membuat citra yang semakin baik dimata nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kinerja yang dimiliki Perbankan Syariah Yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya faktor kualitas layanan dan penanganan keluhan saja. Sehingga diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar bisa menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga penelitian kedepannya akan menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adam, M. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010, Mei-Agustus). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol 17, No 02*.
- Aryanto, R., & Litriani, E. (2017). *Modul Panduan Praktikum Spss Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang*.
- Assauri, S. (2012). *Strategi Marketing*. Jakarta: Raja Grafindo Perssa.
- Azwari, P. C., Muhammadiyah, & Anggraini , J. (2018). *Model Praktikum Statistic*.
- Budiarti, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *Jurnal Ekuitas, Vol 15, No 2*.
- Hadari, N. H. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajdah Mada University Press.
- Hamdi, A. S., & Bahrudin, E. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Hastuti, T. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Widyagama Malang, Vol 2, No 1*.
- Ikhran, A. Z. (2017). Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Islam*.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016, Januari). Penanganan Keluhan(Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol 2, No 01*.

- Kasmir. (2005). *Etika Customer Services*. Jakarta: Pt Raja Grafindo.
- Lien, S. Y., & Heri. (2014). *Regresi Dan Korelasi Dalam Genggaman Anda*. 2014: Salemba Empat.
- Lovenia, C. O. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Jateng Cabang Utama Semarang. *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Mustagfiroh, F. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Usaha. *Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*.
- Passe, L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Pt. Bank Papua Cabang Daerah Istimewah Yogyakarta.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2010). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss*. Yogyakarta: ANDI.
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisis Statistic Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Radhin, & Askafi, E. (2017, September). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 06, No 03*.
- Reza, I. F. (2016). *Metode Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif Dan Komninsi*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus Iqtishadia, Vol 9, No 2*.
- Rosita, B., & Indrawijaya, S. (2015, Juli). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Digest Marketing, Febi Universitas Jambi, Vol 1, No 1*.

- Rozak, I., & Rasmansyah. (2018, September-Desember). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*(Vol 6, No 3).
- Safitri, F. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpanan Pada Bank Bpd Diy Studi Kasus Kcp Sedayu. *Skripsi Universitas Mercu Buana Yogyakarta*.
- Salay, V. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kartajaya Di Surabaya. *Jurnal Manajemen*.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metedeologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sunarto. (2011). Public Relations Untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah, Vol 10, No 2*.
- Sunyoto, D. (2011). *Metedeologi Penelitian Untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Computer*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. (1990). *Teknit Riset Pemasaran Dan Ramalan Penjualan* . Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik* . Jakarta: Pt Grasindo.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Umam, K., & Utomo, S. B. (2017). *Perbankan Syariah: Dasar - Dasar Dan Dinamika Perkembangan Indonesia*. JAKARTA: Rajawali Pers.

Zuhri, A. (2019). Analisis Pengaruh Citra Bank, Penanganan Komplain Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kc. Gubug. *Skripsi Institute Agama Islam Negeri Salatiga*.

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/> diakses pada tanggal 8 Agustus 2020 pukul 21:00 WIB

<https://www.mandirisyariah.co.id/news-update/mandiri-syariah-jadi-bank-syariah-dengan-layanan-paling-prima> Diakses pada 30 september 2020 pukul 21.00