

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan hasil nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($12,455 > 1,986$) dengan nilai signifikansi 0,000.
2. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 63% dan hubungan antara variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang kuat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi pihak bank dan bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikupa 1 harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas ataupun keterampilan pegawai agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra atau nama baik bank semakin baik di mata para nasabah. Dan tidak ada lagi nasabah yang merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank BSI KCP Tangerang Cikupa 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan nasabah tentang perbankan Syariah dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap bacaan ilmiah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Faktor kepuasan nasabah tidak hanya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, tetapi ada faktor-faktor lain, seperti kualitas produk, ataupun berkaitan dengan marketing mix. Sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menambahkan variabel lain dan data yang lebih banyak agar hasil penelitiannya semakin baik. Subjek dalam penelitian ini, peneliti menggunakan nasabah produk tabungan haji, sehingga diharapkan bagi peneliti selanjutnya tidak terfokuskan untuk nasabah khusus saja tetapi nasabah umum yang setiap hari datang ke bank agar memudahkan proses penelitian dalam pengumpulan data.