

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan skripsi mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BTN Syariah (studi kasus pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang) maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan, dengan nilai thitung $6,872 >$ dari ttabel $1,66827$. Menggunakan hasil pengujian dua arah dengan taraf signifikan $0,000$ yang berarti $<$ dari $0,05$. Dengan demikian semakin baik kualitas yang diberikan oleh bank, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kantor Cabang Serang
2. Terdapat pengaruh $0,417$ atau sekitar $41,7\%$ melalui uji koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kemampuan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang, yaitu sebesar $41,7\%$ sedangkan sisanya $58,3\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Adapun, berdasarkan hasil uji koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kemampuan Nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang terdapat hubungan sebesar $0,646$ terletak pada interval koefisien $(0,60 - 0,799)$ yang berarti tingkat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Serang adalah kuat.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dari kesimpulan yang telah disebutkan, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi dan masuka pihak manajemen BTN Syariah Kantor Cabang Serang guna meningkatkan Kembali suatu peoduk melalui peningkatkan pelayanan, kualitas produk yang telah dipasarkan sehingga nasabah dapat menyukai produk tersebut dan pencapaian presstasi perusahaan serta keuntungan yang diperoleh menjadi lebih baik dengan memperhatikan faktor dimensi bukti langsung, kehandadalan, daya tangkap, jaminan, dan perhatian kepada peroduk dan nasabah karena faktor – faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan dan referensi dalam penelitian sejenis dengan menambah variabel lain seperti kepuasan terhadap produk, citra merek, promosi, kemudahan bertransaksi, DLL.