

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.
3. Secara parsial kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.
4. Secara simultan pengetahuan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya. Saran untuk penelitian selanjutnya yang bisa diberikan ialah:

1. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dapat menambahkan variabel lain di luar variabel bebas ataupun indikator baru, seperti *marketing mix*, persepsi dan lainnya yang kemungkinan memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah. Untuk peneliti yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah yang akan diteliti.
2. Ruang lingkup pada penelitian ini terbatas hanya pada nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. Dapat meneliti di bank syariah yang ada di daerah lain seperti yang ada di provinsi atau pusat agar ruang lingkup lebih luas untuk melakukan penelitian.