

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hipotesis pengaruh *merger* tiga bank syariah BUMN dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN memberikan pengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Rangkasbitung. Hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai signifikan Variabel *Merger* $3,261 > 1,984$
2. Kualitas Layanan memberikan pengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Rangkasbitung. Hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai signifikan Variabel Kualitas Layanan $5,703 > 1,984$.
3. *Merger* Tiga Bank Syariah dan Kualitas Layanan memberikan pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Rangkasbitung. Hal ini ditunjukkan dengan diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 25,183 dan nilai f_{tabel} sebesar 3,090. Dengan besaran tingkat kontribusi Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah

dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Rongkasbitung 32,8% dan sisanya 67,2% dari Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti promosi, tarif, *product feature* dan lain-lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka diberikan saran peneliti terhadap

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia harus lebih memperhatikan apa yang dibutuhkan nasabah agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan bertahan dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang nyaman dan aman serta memberikan fasilitas yang terbaik. Karena dengan adanya kepuasan nasabah akan menunjang kesuksesan BSI dan perusahaan dapat lebih unggul dari pesaing dan pendatang baru di pasaran dan kepuasan nasabah akan meningkat
2. Bagi pihak peneliti selanjutnya yang akan meneliti topik yang sama dengan penelitian ini diharapkan dapat menyempurnakan penelitian tersebut dengan menambahkan variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.