

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan terkait penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah study di PT Bank Mandiri Syariah kantor cabang Cikande , yakni sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (13,221 > 1,986) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan demikian hipotesis dapat diterima.
2. Hasil pengujian penelitian bahwa kualitas pelayanan pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Cikande memberikan pengaruh sebesar 65,5% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 34,5% dipengaruhi

oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi Praktisi

Bagi praktisi perbankan syariah khususnya di bank syariah mandiri cabang cikande untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam hal pelayanan serta meningkatkan lagi performa dalam melayani, sehingga layanan yang diberikan berdampak semakin besar terhadap kepuasan nasabah dan bertahan dalam jangka waktu yang lama. Peneliti juga berharap agar variabel *Compliance* (kepatuhan) dapat lebih ditingkatkan, mengingat bank syariah mandiri berlandaskan ketentuan syariah maka sudah sangat wajar jika kesadaran dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek, termasuk dalam melayani nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, karna banyaknya keterbatasan yang ada dalam penelitian ini peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat menjangkau lebih banyak responden agar hasil penelitian lebih mewakili responden, selain itu juga dapat menambahkan variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.