

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan skripsi mengenai layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah yang dilakukan pada PT.BPRS Muamalah Cilegon, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa,terdapat pengaruh signifikan, dengan nilai  $t_{hitung}$  7,845 lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan nilai 1,986, menggunakan hasil pengujian dua arah dengan taraf signifikan 0,00 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, semakin baik layanan prima yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabahnya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan skripsi di atas, maka dengan ini penulis memberikan saran sebagai berikut:

##### **Bagi Pihak Bank:**

Penulis berharap kepada lembaga keuangan terkait agar lebih berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya

pada layanan prima, umumnya pada kualitas produk atau kualitas layanan lain yang diberikan seperti menjunjung tinggi nilai-nilai Islam dalam setiap kegiatannya, memperbaiki komunikasi dengan para nasabah, meningkatkan keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi, memberikan pemahaman produk atau fasilitas jasa perbankan lainnya, memberikan kemudahan untuk dihubungi oleh nasabah, berperilaku sopan ramah tamah, dan tidak membeda-bedakan nasabah dalam memberikan pelayanannya. Hal ini dilakukan agar nasabah tidak berpindah atau beralih ke perusahaan pesaing.

### **Bagi Penelitian Selanjutnya**

Penulis berharap penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi kepada para peneliti selanjutnya dan apabila ditemukan kekurangan dan keterbatasan pada penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dan perbaikan karena penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah pada PT.BPRS Muamalah Cilegon. Maka peneliti menyarankan kepada penelitian lanjutan untuk mengembangkan pada faktor lain di luar layanan prima yang juga mempunyai

pengaruh dalam kepuasan nasabah. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut dapat lebih menambah dan melengkapi khazanah keilmuan.