BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan skripsi mengenai pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh secara signifikan antara pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon. Terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai t_{hitung} 6.115 lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai 1.998, menggunakan hasil pengujian dua taraf dengan signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,5. Dengan demikian, semakin baik pelayanan *customer service* yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula kepuasan para nasabahnya.

2. Terdapat pengaruh sebesar 0.373 atau 37,3% melalui uji koefisien determinasi (R^2). Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan *customer service* dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon yaitu sebesar 37,3% sedangkan sisanya 62,7% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diketahui dan tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Adapun berdasarkan hasil uji koefisien korelasi (R) antara pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon terdapat hubungan sebesar 0.610 yang berada pada interval 0,60-0,799 yang menyatakan bahwa hubungan tersebut kuat.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan uraian kesimpulan skripsi hasil penelitian yang telah disebutkan, maka dengan ini penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan data hasil penelitian, pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon sudah sangat

baik. Oleh karena itu Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon perlu mempertahankan kinerja bank dan lebih berusaha meningkatkan pelayanannya khususnya pada pelayanan *customer service*, umumnya pada layanan lain yang diberikan kepada nasabah tidak membeda-bedakan nasabah dalam memberikan pelayananya agar tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan dunia.

2. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon harus mampu mempertahankan pelayanan *customer service* yang sudah sangat baik ini agar nasabahnya akan semakin puas terhadap perusahaan dan akan memberikan keuntungan terhadap perusahaan, nasabahpun akan selalu merasa puas atas kinerja dan jasa/produk yang ditawarkan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon.
3. Penulis berharap manajemen bank perlu mengkaji lebih dalam lagi mengenai kebutuhan dan keinginan nasabahnya melalui karakteristik responden yang telah merasakan pelayanan *customer service* serta

melakukan perubahan-perubahan lain yang dapat meningkatkan pelayanan *customer service* kepada nasabah lainnya. Hal ini dilakukan agar nasabah tidak berpindah atau beralih ke perusahaan pesaing.

4. Penulis berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran 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 pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon. Maka peneliti menyarankan kepada penelitian lanjutan untuk mengembangkan pada faktor lain di luar pelayanan *customer service* yang juga mempunyai pengaruh dalam kepuasan nasabah. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut dapat lebih menambah dan melengkapi khazanah keilmuan.