

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Merujuk pada hasil penelitian yang telah diuraikan pada Bab terdahulu dapat dibuat simpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 0,221 terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Bagi hasil memberikan pengaruh sebesar 0,926 terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Ikatan emosi memberikan pengaruh sebesar 0,305 terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Adapun variabel paling berpengaruh adalah variabel bagi hasil.
2. Secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin sebesar 0,959 atau 4,1%.

#### **B. Saran**

1. Hendaknya pihak Bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dari aspek keramahan dan ketersediaan fasilitas pendukung, karena ruang tunggu untuk nasabah tidak menyediakan bangku yang cukup

sehingga ada sebagian nasabah yang terpaksa berdiri saat menunggu giliran mendapatkan pelayanan.

2. Hendaknya pihak Bank terus mempertahankan adanya sistem bagi hasil yang saat ini diterapkan dalam operasional Bank, karena sistem bagi hasil terbukti menjadi faktor paling berpengaruh dalam keputusan menabung nasabah.
3. Kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian mengenai variabel yang berpengaruh pada kepuasan nasabah, hendaknya menggunakan variabel lain selain kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi dan menggunakan sampel yang lebih besar.