

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada penelitian ini, maka pada bagian penutup ini penelitian dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa terjadinya pengaruh secara simultan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dikarenakan adanya pengaruh bersifat positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah dikemukakan diatas terdapat saran yang diajukan adalah:

1. Untuk PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin, agar lebih memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabah. Hal ini bermaksud agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta inovasi teknologi terbaru kepada nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Selanjutnya, peneliti juga bisa menggunakan variabel bebas lain yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, seperti menggunakan *aplikasi mobile banking*, kualitas jasa, dan sebagainya.

