

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh *Complaint Handling* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Complaint Handling* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin. Temuan penelitian menunjukkan bahwa angka T_{hitung} sebesar 5,714 melebihi T_{tabel} , yakni 1,984 ($5,714 > 1,984$), dengan signifikansi sebesar 0,000, yang berada di bawah 0,05.
2. Fitur *Chatbot* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin. Temuan penelitian menunjukkan T_{hitung} sebesar 5,514, melebihi T_{tabel} sebesar 1,984 ($5,514 > 1,984$), dengan signifikansi 0,000, yang lebih rendah dari 0,05.
3. *Complaint Handling* dan Fitur *Chatbot* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji F, yaitu nilai F_{hitung} 63,688 lebih besar dari F_{tabel} ($63,688 > 3,09$) dan nilai signifikansinya adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05.

B. Saran

Berikut saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini berdasarkan temuan penelitian:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia, senantiasa melatih staf agar dapat menangani keluhan dengan lebih efektif dan empatik. Selain itu, bank sebaiknya mengembangkan sistem manajemen keluhan yang terintegrasi dan melakukan evaluasi serta tindak lanjut keluhan secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia, diharapkan fitur *chatbot* dapat memberikan bantuan yang lebih efektif kepada nasabah. Selain itu, bank seharusnya mengumpulkan umpan balik dari nasabah untuk terus meningkatkan kualitas layanan *chatbot*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dengan adanya penelitian ini sehingga bisa menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut tentang kepuasan nasabah di sektor perbankan syariah. Disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan meneliti lebih banyak variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah, seperti inovasi produk, kepatuhan syariah, dan pengalaman karyawan. Selain itu, peneliti diharapkan untuk melakukan studi di berbagai lokasi guna memvalidasi hasil penelitian dan memahami perbedaan persepsi nasabah.