

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. *Customer Service* (X1) dan Loyalitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.
2. *Customer Service* (X1) dan loyalitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi masalah yang dihadapi *Customer service* pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai, maka yang harus dilakukan pihak manajemen maupun *Customer service* adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada serta menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang telah ditawarkan seperti mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, menindak lanjuti jasa

2. Semua pernyataan tentang pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai harus meningkatkan loyalitas pelayanan.
3. Diharapkan aparat pemerintah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan nasabah yang dilayani sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diterima.
4. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para pegawai pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.
5. Untuk peneliti selanjutnya perlu ditambahkan variabel lain seperti kemampuan pegawai, kompetensi pegawai, komunikasi pegawai, lingkungan kerja, budaya organisasi, perilaku pegawai dan lain sebagainya, pemoderasi atau intervening untuk membuat penelitian ini menjadi lebih akurat dengan tingkat pendekatan yang berbeda-beda sehingga dapat membantu dalam proses penelitian selanjutnya.