

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab terdahulu dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil analisis data, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Selain itu faktor kualitas layanan memiliki koefisien sebesar 0,823 yang artinya jika kualitas layanan naik satu satuan, maka keputusan nasabah naik sebesar 0,823. Dengan demikian kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil analisis data, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor fasilitas dengan kepuasan nasabah. Selain itu faktor fasilitas memiliki koefisien sebesar 0,711 yang artinya jika faktor fasilitas naik satu satuan, maka keputusan nasabah naik sebesar 0,711. Dengan demikian faktor fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan tabel uji determinasi menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 66,5%, sedangkan

sisanya yaitu 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia diharapkan terus memberikan pelayanan yang baik dan juga harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti faktor kualitas pelayanan dan fasilitas agar nasabah tidak berpindah pada kompetitor lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, seperti kepercayaan, kualitas produk dan sebagainya. Sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain faktor kualitas pelayanan dan fasilitas yang menjadi variabel bebas pada penelitian ini.