

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.
2. *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

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 Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, 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 nasabah 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 Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah harus meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Diharapkan aparat pemerintah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah 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 Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah 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.