

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis variabel *Personal Grooming* dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji T, diketahui bahwa kedua variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Pada variabel *Personal Grooming* diketahui nilai  $t_{hitung} (2.655) > t_{tabel} (1.986)$  dengan nilai sig.  $0.00 < 0.05$  sehingga personal grooming memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan pada variabel Komunikasi Interpersonal diketahui nilai  $t_{hitung} (12.003) > t_{tabel} (1.986)$  dengan nilai sig.  $0.00 < 0.05$  sehingga komunikasi interpersonal memberikan pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada uji F, diketahui bahwa kedua variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dengan nilai  $F_{hitung} (182.713) > F_{tabel} (2.700)$  dan nilai sig.  $0.00 < 0.05$ . Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Personal Grooming* dan Komunikasi Interpersonal

berpengaruh positif secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

## **B. Saran-saran**

1. Kepada Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin khususnya pegawai *frontliner* untuk tetap menjaga kualitas pelayanannya terutama dalam hal berpenampilan dan selalu berkomunikasi yang baik dengan nasabah.
2. Kepada peneliti selanjutnya untuk kiranya dapat mengembangkan lagi penelitian ini dengan memilih variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Kepada Bank Syariah Indonesia kiranya kedepannya agar dapat memberikan banyak kemudahan bagi para peneliti selanjutnya.