

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh layanan *banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan. Kontribusi layanan *banking* mempengaruhi kepuasan nasabah signifikan hanya sebesar 92.2%, sedangkan sisanya 7.8% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh layanan *banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Balikpapan Sudirman.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, maka peneliti ingin memberikan saran yang mungkin dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, beberapa saran tersebut antara lain:

1. Bagi pihak BSI Balikpapan Sudirman sendiri agar lebih memperkenalkan lagi tentang perihal layanan *banking*. Meskipun, hasil penelitian ini menghasilkan hasil yang positif antara layanan *banking* terhadap kepuasan nasabah dan bisa lebih meningkatkan kualitas produk layanan *banking* sendiri. Menurut penulis penting karena bisa meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang layanan *banking* dan lebih bisa menarik perhatian bagi Masyarakat yang belum menggunakan produk layanan Bank Syariah Indonesia.

2. Bagi peneliti selanjutnya perlu juka melakukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan beberapa faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.