

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari, yang telah diuraikan dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian mengenai korelasi antara pelayanan prima dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari, ditemukan bahwa pelayanan prima memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linear sederhana, di mana nilai t-hitung mencapai 61,025 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien regresi sebesar 0,928 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel pelayanan prima akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,928 satuan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,975 atau 97,5% menunjukkan bahwa hampir seluruh variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan prima, sementara sisanya hanya 2,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh yang kuat, positif, dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sentra Antasari, sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah, khususnya dalam hal keramahan, kecepatan pelayanan, profesionalisme karyawan, dan kenyamanan fasilitas. Karena aspek-aspek tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi nasabah, diharapkan dapat memanfaatkan layanan yang telah disediakan oleh BSI secara optimal, baik layanan langsung di kantor cabang maupun layanan digital. Kepuasan mereka dapat menjadi umpan balik bagi bank dalam peningkatan kualitas pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kepercayaan nasabah, kualitas produk, atau citra perusahaan. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan yang berbeda, seperti metode kualitatif atau mix method, untuk memperkaya hasil temuan.