

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian korelasi kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru dapat disimpulkan variabel yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik masing-masing berkorelasi dengan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji *rank spearman*, dilihat dari nilai *correlation coeficient*. Kelima variabel ini menunjukkan hubungan yang positif atau searah, dengan tingkat korelasi sedang antara masing-masing variabel X dengan variabel Y. Dengan perolehan nilai dimensi kehandalan sebesar 0,620, dimensi daya tanggap sebesar 0,608, dimensi jaminan 0,556, dimensi empati sebesar 0,551, dan dimensi bukti fisik sebesar 0,607.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis mengenai korelasi kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru, maka memberikan saran: Kepada pihak Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru dapat memberikan perhatian lebih menyangkut kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.