BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kecamatan Banjarmasin Timur. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi linear sederhana, yang menunjukkan nilai P-Value sebesar 0,000 (< 0,05), sehingga hipotesis diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah 94,7%, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2). Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 5,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Temuan ini sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi penting dalam membentuk kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks perbankan syariah yang juga mempertimbangkan prinsip-prinsip syariah seperti amanah, keadilan, dan kejujuran dalam pelayanan.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah Bank Syariah kota Banjarmasin Timur hendaknya lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik di mata para nasabah.