

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung, hipotesis penelitian ini di terima. Hal ini didasarkan pada penjelasan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas jasa yang terdiri dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar  $R^2 = 0,512$  hal ini berarti sumbangan variabel X (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) berperan dalam mempengaruhi setiap variabel Y (kepuasan nasabah) sebesar 51,2% . Dengan hasil perhitungan uji F hitung lebih besar dibandingkan nilai F tabel ( $19.753 \geq 2.47$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, nilai signifikansi hasil *print out* ternyata dibawah alpha yang ditentukan 5% maka secara statistik bahwa secara keseluruhan variabel bebas (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah.

2. Variabel kualitas jasa yang terdiri dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan dengan:

- *Tangibles* (X1) memiliki t hitung  $3.352 > t$  tabel 1.661 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- *Reliability* (X2) memiliki t hitung  $4.494 > t$  tabel 1.661 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- *Responsiveness* (X3) memiliki t hitung  $2.594 > t$  tabel 1.661 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- *Assurance* (X4) memiliki t hitung  $3.405 > t$  tabel 1.661 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- *Emphaty* (X5) memiliki t hitung  $2.024 > t$  tabel 1.661 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

3. Variabel *reliability* (X2) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan dengan kontribusi yang dimiliki variabel *reliability* (X2) lebih besar dibandingkan variabel yang lain yaitu dengan nilai Koefisien Beta 0,335.

## 5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Bagi PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung, secara bersama-sama dianjurkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan

yang ada agar tingkat kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah itu sendiri.

- Diharapkan untuk variabel *Tangibles* dengan memperluas jaringan pelayanan baik dengan menambah kantor pelayanan maupun mesin atm.
- Diharapkan untuk variabel *Reliability* dapat dipertahankan dengan cara meningkatkan kualitas pengetahuan dan kemampuan karyawan melalui pelatihan-pelatihan atau *training* mengetahui seputar perbankan dan produk-produknya.
- Diharapkan untuk variabel *Responsiveness* untuk lebih meningkatkan mutu karyawan agar lebih cepat tanggap dalam melayani pelanggan melalui pelatihan dan *training* mengenai cara mengoptimalkan kinerja dan administrasi bank seperti kinerja teller saat bertransaksi.
- Diharapkan untuk variabel *Assurance* dapat sikap sopan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan melalui *training* mengenai tata cara dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan juga melakukan monitoring dan menegur apabila tidak dijalankan secara konsisten.
- Diharapkan untuk variabel *Emphaty* agar lebih senantiasa meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah, tidak membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan, sehingga nasabah akan selalu merasa puas.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Disadari bahwa suatu penelitian hendaknya berkesinambungan dengan selalu memperkaya penelitian dari berbagai sudut pandang agar menjadi suatu penelitian yang lengkap dan dapat digunakan oleh semua pihak yang terkait. Penelitian ini disadari masih merasakan ketidak lengkapan yang dapat dikaji lebih jauh lagi oleh peneliti selanjutnya baik dari segi pengukuran kualitatif maupun kuantitatif dengan memperdalam obyek penelitiannya.