

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang berpengaruh signifikan adalah variabel empati sehingga alternatif hipotesis yang dapat diterima adalah (H₅) yang berbunyi “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara empati dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung”

Kemudian kesimpulan lainnya, dari variabel kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan *frontliner* (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance* dan empati) hanya sebesar 14,3%. Sedangkan sisanya 85,7% dijelaskan oleh variabel – variabel lain seperti kualitas produk, harga, *emotional factor* dan biaya serta kemudahan.

Selanjutnya dari hasil penelitian yang telah dibahas diatas didapatkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan *frontliner* dalam kategori cukup baik dan terhadap kepuasan nasabah dalam kategori cukup puas, dari hasil regresi berganda diperoleh koefesien untuk variabel *tangible* (X₁) 0,209, *reliability* (X₂) 0,062, *responsiveness* (X₃) 0,251, *ansurance* (X₄) 0,013 dan empati (X₅) -0,339. Jadi variabel *responsiveness* (X₃) adalah variabel yang paling mempengaruhi dari kelima variabel kualitas pelayanan *frontliner*.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Industri Keuangan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk merencanakan strategi di dalam menarik dan mempertahankan para nasabah dengan memperhatikan kualitas pelayanan sehingga tumbuhlah kepuasan nasabah untuk bertransaksi di bank.

2. Bagi Ranah Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan, meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangannya. Peneliti dalam melakukan penelitiannya mengalami berbagai kendala dalam pencarian informasi karena menyangkut kerahasiaan bank.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menemukan dan membahas faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.