

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Handling Complaint* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Jadi semakin tinggi *Handling Complaint* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Jadi semakin baik kualitas pelayanan *Customer Service* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
3. Secara bersama-sama variabel *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

B. Saran

1. Bagi lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dalam *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* guna meningkatkan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

2. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai pengaruh *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk penelitian selanjutnya sebagai menambah wawasan terkait dengan *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan peneliti selanjutnya diharapkan juga melakukan penelitian lebih lanjut yang spesifik dengan menambah beberapa faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.