

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh *ekspektasi*, *revisit intention*, *ghost shopping* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Ekspektasi* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Berdasarkan uji yang telah dilakukan *Ekspektasi* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Deengan demikian semakin meningkatnya *ekspektasi* maka seakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
2. *Revisit Intention* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. berdasarkan uji yang telah dilakukan *revisit intention* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Dengan demikian semakin meningkatnya *revisit intention* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
3. *Ghost Shopping* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan *ghost shopping* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor

4. Kas Kediri Tulungagung. Dengan demikian semakin meningkatnya *ghost shopping* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
5. *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan service quality berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Dengan demikian semakin meningkatnya *service quality* maka seakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
6. *Ekspektasi, Revisit Intention, Ghost Shopping* dan *Service Quality* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

B. Saran

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai pustaka di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sarana untuk pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kepuasan nasabah didunia perbankan syariah.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam kajian yang sama dengan variabel yang berbeda. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa memperluas dan

menambah variabel penelitian lainnya yang mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.