

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kualitas pelayanan dapat menjadi alat ukur untuk mengukur kepuasan nasabah dan seberapa tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan yang menjadi harapan nasabah. Adapun pengukuran kualitas pelayanan melalui enam variabel dalam dimensi CHARTER, yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah dengan *Multiple Analis regresi*. Berikut adalah kesimpulan hasil penelitiannya:

1. Variabel *Compliance* (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Artinya, Semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto.
2. Variabel *Assurance* (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Artinya, Semakin baik penerapan *assurance* (jaminan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah.
3. Variabel *Reliability* (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto.

Pengaruh yang tidak signifikan pada variabel *reliability* ini terjadi karena responden adalah nasabah tabungan iB Hasanah yang kebanyakan memang hanya melakukan transaksi penyetoran dan pengambilan uang saja, dan nasabah tabungan faedah umumnya jarang melakukan janji khusus dengan pihak bank, dan bisa jadi karena ada nasabah yang merasa karyawan dalam memberikan informasi kurang jelas.

4. Variabel *Tangibles* (X_4) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Artinya, semakin baik penerapan *tangibles* (wujud fisik) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.
5. Variabel *Empathy* (X_5) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Artinya, semakin baik penerapan *emphaty* (kepedulian) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.
6. Variabel *Responsiveness* (X_6) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Artinya, semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.
7. Variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness* (X_7) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Artinya, semakin baik penerapan *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles,*

Empathy dan *Responsiveness* maka semakintinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, bahwa dapat dijadikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Bank dan yang terkait

Sebaiknya perusahaan memiliki strategi khusus yang rancangan proses manajemen pelayanan terhadap nasabah. Hal ini kiranya membantu mengkoordinir serta meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Calon Nasabah

Adapun untuk calon nasabah dapat dijadikannya rujukan sebelum melakukan pendaftaran sebagai nasabah. Juga dapat dijadikan sebagai arahan dasar pengetahuan untuk menjalin hubungan atau kerjasama sebagai nasabah tabungan iB Hasanah di Bank Syariah.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain buku dan jurnal yang sudah ada. Selain itu, diharapkan pihak kampus lebih menambah lagi referensi, baik berupa jurnal maupun buku-buku tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dan kekurangan dalam penelitian ini diharapkan lebih dikembangkan lagi.