

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri.

1. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri. Hal ini dapat dilihat bahwasanya *Tangible* (Bukti fisik) yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi.
2. *Reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri. Hal ini dapat dilihat bahwasanya *Reability* (kehandalan) dimana dapat dilihat dari kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Maka semakin baik penerapan *reliability* (keandalan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah
3. *Responsivennes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri. Hal ini dapat dilihat bahwasanya *Responsivennes* merupakan daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan nasabah adalah *responsiveness* (daya tanggap) Semakin baik penerapannya maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Sehingga akan timbul kepercayaan pada nasabah bahwa pegawai akan selalu membantu dalam setiap transaksi dan kesulitan.

4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri. Hal ini dapat dilihat bahwasanya dengan adanya jaminan bahwa nasabah akan dilayani dengan baik oleh bank, nasabah akan merasa aman. Sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank. sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.
5. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri. Hal ini dapat dilihat bahwasanya dimana pegawai menumbuhkan sikap kepercayaan nasabah terhadap bank dengan memberikan perhatian secara individu agar nasabah merasa diperhatikan secara khusus. Semakin baik penerapan *emphaty* (kepedulian) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.
6. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kc Kediri. Disini dapat dilihat bahwasanya jika suatu perusahaan menerapkan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dengan baik, maka akan perasaan puas di dalam diri konsumennya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan hal yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang terlibat atas penelitian ini. Adapaun saran-saran yang akan disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Bank Syariah

Dari hasil penelitian ini disarankan bagi lembaga Bank Syariah kedepannya selain bermitra dengan lembaga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung juga untuk dijadikan masukan pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan agar lebih memuaskan dan untuk mempertahankan tingkat layanan yang sudah baik.

2. Bagi Mahasiswa

Dari hasil penelitian ini disarankan Mahasiswa kedepannya lebih giat dalam mencari informasi mengenai bank syariah, dan tidak hanya mempelajari melewati bangku perkuliahan melainkan langsung mempraktekkannya dengan menjadi nasabah bank syariah. Sehingga kedepannya bisa menyalurkan ilmu dan manfaat mengenai bank syariah kepada masyarakat awam.

3. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya akan menjadi lebih baik dengan tidak hanya melakukan penelitian pada satu lembaga, sehingga dapat membandingkan dua lembaga atau lebih dalam penelitiannya dan disarankan mengkaji atau meneliti lebih luas dengan menggunakan variabel yang lebih banyak khususnya untuk meningkatkan assurance yang dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan nasabah