

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan produk tabungan pensiun terhadap kepuasan nasabah lansia pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung tahun 2020-2021 yang diolah dengan menggunakan IBM SPSS 25. Maka peneliti menemukan hasil dan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel *compliance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Hal ini dikarenakan semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Hal ini dikarenakan dengan adanya jaminan bahwa nasabah akan dilayani dengan baik oleh bank, nasabah akan merasa aman. Artinya, semakin baik penerapan *assurance* (jaminan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung.

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Hal ini dikarenakan jika hanya meninjau dari kualitas keandalan yang diberikan perbankan tidak dapat menjamin kepuasan nasabah, sehingga diperlukan faktor lain untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah BSI KCP Tulungagung.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Hal ini dikarenakan semakin baik kemampuan pegawai bank untuk menunjukkan eksistensinya kepada nasabah dapat mendukung jalannya proses penerapan pelayanan *tangible* (wujud fisik) sehingga semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Hal ini dikarenakan semakin tinggi rasa empati yang diberikan oleh staf perbankan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain berdampak pada nasabah tentu akan berdampak pada perkembangan BSI KCP Tulungagung.
6. Hasil pengujian hipotesis keenam bahwa variabel *responsiviness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Hal ini dikarenakan *responsiveness*

sangat penting karena merupakan kemauan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat. Sehingga, semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

7. Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Hal ini dikarenakan penerapan *responsiveness* (daya tanggap) para pegawai dan staf perbankan yang maksimal maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung.
8. Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa variabel *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel CARTER mempengaruhi kepuasan nasabah lansia yang menggunakan produk tabungan pensiun di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini.

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi BSI KCP Tulungagung

Untuk para pegawai dan staf BSI KCP Tulungagung Kota diharapkan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kompetensi pegawai yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada nasabah, terkhusus nasabah lansia. Selain itu juga memperhatikan beberapa faktor yang dapat menciptakan kepuasan nasabah selain kualitas pelayanan, seperti kualitas produk yang diberikan, pemahaman emosional nasabah, harga dan biaya. Serta diimbangi oleh pegawai dan sarana prasarana yang tersedia. Pihak BSI KCP Tulungagung juga perlu memperhatikan kembali faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah untuk menjaga loyalitas nasabah agar tidak beralih pada produk tabungan yang lain dan senantiasa mendorong orang lain untuk menggunakan produk dari BSI KCP Tulungagung

### 2. Bagi Akademik

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengembangan keilmuan di bidang perbankan syariah yang berkaitan dengan *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tulungagung. Selain itu menambah kepustakaan IAIN Tulungagung untuk dijadikan referensi sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi, baik dosen maupun mahasiswa pada umumnya dan khususnya bagi mahasiswa jurusan Perbankan Syariah.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya khususnya dalam hal kepuasan nasabah. Peneliti menghimbau untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan variabel yang lebih luas serta bervariasi untuk lebih mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Peneliti menyadari banyaknya kekurangan dari penelitian ini sehingga perlu adanya penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.