

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh etika *frontliner* dan *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel etika *frontliner* dikategorikan tinggi dengan hasil rata-rata di atas nilai minimum.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *automatic teller machine* dikategorikan tinggi dengan hasil rata-rata di atas nilai minimum.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya variabel kepuasan nasabah dikategorikan tinggi dengan hasil rata-rata di atas nilai minimum.
4. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara serentak diantara variabel etika *frontliner* dan *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh etika *frontliner* dan *automatic teller machine*.
5. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel etika *frontliner* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Artinya semakin baik etika *frontliner* maka kepuasan nasabah akan semakin baik juga dan begitupun sebaliknya.

6. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *automatic teller machine* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik layanan *automatic teller machine* maka semakin baik pula kepuasan nasabah dan begitupun sebaliknya.

B. Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat kepada pihak akademik, pihak lembaga keuangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, dan untuk peneliti selanjutnya, maka penulis menyarankan saran-saran:

1. Bagi Pimpinan Cabang

Pihak lembaga keuangan perlu memperhatikan dan meningkatkan etika *frontliner* dan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM). Hal ini bertujuan agar dapat menumbuhkan rasa kepuasan nasabah yang menggunakan layanan maupun jasa di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hendaknya temuan ini dapat dijadikan referensi demi kemajuan dan keberhasilan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi nasabah mengenai dunia perbankan khususnya mengenai pengaruh etika *frontliner* dan *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan rujukan penelitian selanjutnya dengan memperluas jangkauan penelitian dan menambah variabel penelitian dengan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang belum digunakan pada penelitian ini. Hal ini perlu dilakukan supaya penelitian ini lebih berkembang.