

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan bukti fisik (tangible) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Perusahaan harus menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan tertata dengan rapi. Selain ruang tunggu yang disediakan, karyawan juga harus memiliki penampilan yang rapi dan bersih dalam memberikan pelayanan maka akan memberikan kepuasan yang dirasakan oleh seorang nasabah.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan keandalan (realibility) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Dengan keandalan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam memberikan suatu pelayanan yang baik, tepat waktu, tanpa ada kesalahan dan memiliki akurasi yang tinggi maka akan menimbulkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan sehingga memberikan rasa puas kepada nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan kepadanya.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan daya tanggap (responsiveness) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Seorang *customer service* harus memiliki respon yang cepat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap keluhan-keluhan yang dirasakan oleh nasabah dan memberikan solusi dengan cepat dalam menanggapi permasalahan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan adanya respon yang baik dari seorang *customer service* maka akan memberikan rasa kepuasan yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan kepadanya.

4. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan jaminan (assurance) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Dengan adanya jaminan yang diberikan oleh pihak perbankan seperti keamanan dalam melakukan transaksi, sehingga memberikan rasa kenyamanan kepada nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan oleh perbankan. Adanya rasa nyaman yang dirasakan oleh seorang nasabah atas pelayanan yang diberikan maka menimbulkan rasa puas dalam memanfaatkan produk yang ditawarkan.
5. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan kepedulian (emphaty) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Seorang *cutomer service* harus memberikan perhatian kepada nasabah secara baik dan professional seperti berkomunikasi dengan baik saat menyampaikan informasi produk yang ditawarkan atau dalam menanggapi permasalahan yang dirasakan seorang nasabah dan selalu mengutamakan kepentingan nasabah sehingga nasabah merasa dihargai dan menimbulkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Secara bersamaan tangible (*bukti fisik*), reliability (*kehandalan*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empati*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Kualitas pelayanan seperti bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empati*) merupakan tolak ukur dalam menentukan keputusan pembelian atau tidaknya seorang pengguna jasa, karena melalui kualitas layanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa

6.2 Saran

1. Untuk menjaga kualitas bukti fisik pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru hendaknya pihak manajemen menjaga dan selalu memperhatikan ruang tunggu yang disediakan untuk pelanggan agar selalu nyaman dan bersih. Selain itu karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru juga harus selalu terlihat rapi dalam melayani pelanggan yang datang sehingga mereka merasakan kepuasan.
2. Dalam meningkatkan kehandalan para karyawan hendaknya diharapkan meningkatkan lagi kualitas dalam melayani nasabah dan lebih cekatan dalam menyampaikan informasi mengenai produk-produk yang ditawarkan sehingga konsumen merasa puas dalam menggunakan jasa perbankan pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

3. Dalam meningkatkan daya tanggap karyawan PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru terhadap nasabah hendaknya lebih menciptakan lagi komunikasi yang efektif kepada pelanggan untuk membangun image perusahaan yang memiliki fokus terhadap kualitas pelayanan yang diterima nasabah.

4. Dalam meningkatkan kepedulian karyawan PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru lebih memahami lagi keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para nasabah dan memberikan solusi terbaik yang dibutuhkan oleh para nasabah sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterimanya.

5. Pihak manajemen PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru lebih meningkatkan lagi kualitas jaminan atas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah yang menggunakan jasa transaksi sehingga tercipta keamanan dan kenyamanan bagi nasabah.

6. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini dengan memperluas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.