

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian) dan *emphaty* (empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat besarnya persamaan regresi linear sederhana $Y=a+bX$. Nilai koefisien regresi variable kualitas pelayanan sebesar 2,959 artinya bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 2,959. Dan dari hasil uji t dibuktikan t hitung $>$ t tabel $11,214 > 2,02439$ dan signifikansi $< 0,05$ ($0,00 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil koefisien korelasinya sebesar 0.876, hasil r hitung ketika dihubungkan dengan r tabel dapat dilihat bahwa pada taraf signifikan dari 5% diperoleh angka 0,312 dan pada taraf signifikansi 1% sebesar 0,403, jadi r hitung lebih besar dari r tabel $0,312$ (5%) $<$ $0,876 >$ $0,403$ (1%). Dari hasil koefisien determinasi diketahui R square sebesar 0,768, artinya pengaruh rata-rata kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 76,8%

sedangkan sisanya 23,2% dipengaruhi oleh variable lain. Dari R Square sebesar 76,8% mengandung arti bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang kuat.

2. Ditinjau dalam ekonomi Islam dalam profesional, keramahan dan kesopanan Karyawan BNI Syariah Cabang Pekanbaru telah sesuai dengan ekonomi Islam. Prinsip keadilan dan empati dalam pelayanan sudah sesuai dengan ekonomi Islam, begitu juga dalam menanggapi dan menghadapi keluhan nasabah telah sesuai dengan ekonomi Islam.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan maka selanjutnya dapat diberikan beberapa saran dengan harapan akan bermanfaat bagi BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Peningkatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingginya kepuasan nasabah. Oleh karena itu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu ditingkatkan, diantaranya adalah ditempuh dengan cara, lebih ramah terhadap pelanggan, lebih tanggap terhadap keluhan, senantiasa memberikan perhatian individu pada saat melayani pelanggan, lebih cekatan dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Cara lain untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas produk, yaitu dengan lebih memperhatikan keinginan nasabah, meningkatkan kinerjanya pada produk-produk yang

ditawarkan sehingga dapat bersaing dengan perbankan lain pada umumnya.

3. Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan acuan bagi penelitian lain untuk mengembangkan maupun mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya.