

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi kepatuhan terhadap hukum dan prinsip Islam akan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi jaminan yang diberikan Bank akan meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi kehandalan Bank akan meningkatkan kepuasan nasabah.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *tangibles* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi bukti fisik dari Bank akan meningkatkan kepuasan nasabah.
5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *emphaty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi *emphaty* dari Bank akan meningkatkan kepuasan nasabah.

6. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi *responsiveness* dari Bank akan meningkatkan kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan yang melakukan restrukturisasi.

1. Dengan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BCA Syariah Cabang Yogyakarta, maka pihak perlu mempertimbangkan faktor-faktor tersebut dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen melalui pelatihan karyawan, dan pengembangan sistem informasi.
2. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa *reliability* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan harus meningkatkan kemampuan karyawan dalam hal peningkatan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.