

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Bukti fisik (*Tangible*) variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII.
2. Variabel keandalan (*Reliability*) variabel ini memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BPD DIY Syariah KCP UII.
3. Variabel Daya tanggap (*Responsiveness*) variabel ini memiliki pengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BPD DIY Syariah KCP UII.
4. Variabel jaminan (*Assurance*) variabel ini memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BPD DIY Syariah KCP UII.
5. Variabel empati (*Empathy*) variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BPD DIY Syariah KCP UII.
6. Variabel yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel bukti fisik (*tangible*) variabel ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD DIY Syariah KCP UII.

## B. Saran

### 1. Bagi lembaga

Hendaknya pihak bank mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah tetap merasa puas dan tetap memanfaatkan layanan yang diberikan, terutama keramahan dan sopan santun para karyawan dalam menyajikan pelayanan dan membantu nasabah.

### 2. Bagi penelitian yang akan datang

Pada penelitian mendatang, disarankan untuk menambah variabel independen atau indikator yang digunakan yang tentunya dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai permasalahan yang sedang diteliti, sehingga dapat memberikan nilai indeks yang lebih baik lagi. Dari nilai koefisien determinasi yang diperoleh pada penelitian ini, diharapkan dengan menambah variabel independen atau indikator yang digunakan dapat meningkatkan nilai koefisien determinasi sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah akan jauh lebih besar.