

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hasanah Terhadap Layanan Pada PT BNI Syariah KC Bukittinggi maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 11 dari 30 nasabah Tabungan IB Hasanah berprofesi sebagai pedagang. Hal ini dikarenakan bahwa lokasi Bank tersebut yang berdekatan dengan pusat perdagangan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 17 dari 30 nasabah Tabungan IB Hasanah berjenis kelamin perempuan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 17 dari 30 nasabah Tabungan IB Hasanah berusia antara 17 tahun sampai 27 tahun.
4. Nasabah sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan saat melayani nasabah produk Tabungan IB Hasanah. Hal itu dapat dibuktikan dengan nilai rata-rata yang diberikan oleh nasabah yaitu sebesar 82,07%. Nilai tertinggi diperoleh dari penanganan yang dilakukan karyawan terhadap masalah pada Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu sebesar 86%. Dan nilai yang terendah dari perlakuan adil karyawan pada setiap nasabah yaitu sebesar 76%.

B. Saran

1. Bank harus meningkatkan kinerja karyawannya supaya tingkat kepuasan nasabah juga meningkat. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada produk Tabungan IB Hasanah.